

Guida ad uso del volontario informato

La Magna Charta del Volontariato per i Beni Culturali



a cura di Francesca Velani

La Magna Charta è un progetto di

Cesvot – Centro Servizi Volontariato Toscana
Regione Toscana – Settore Musei ed Ecomusei
Promo P.A. Fondazione

Con il supporto scientifico e la collaborazione di

Direzione Regionale per i beni culturali e paesaggistici della Toscana

Con la supervisione di

Paolo Balli
Isabella Lapi Ballerini
Elena Pianea
Maddalena Ragni
Gian Bruno Ravenni

Coordinamento tecnico-scientifico

Francesca Velani

Tutor del progetto

Elisa Migli
Elisa Tranfaglia

Gruppo di lavoro

Alessandro Berra	Leonardo Terreni
Maria Pia Bertolucci	Maurizio Toccafondi
Fabrizio Borelli	Elisa Tranfaglia
Ivana Ceccherini	Francesca Velani
Rita Migliarini	Lina Votta
Elena Pianea	Flora Zurlo
Claudio Rosati	

Istituzioni e associazioni aderenti alla fase di sperimentazione

Area archeologica di Civitella Paganico e associazione Odysseus
GAMC–Galleria d’Arte Moderna e Contemporanea di Viareggio e Amici dei Musei di Viareggio
Museo Archeologico di Arezzo e associazione Giano di Arezzo
Museo Archeologico delle Acque di Chianciano Terme e Associazione geoarcheologica
Museo Civico di Fucecchio e Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno
Musei Nazionali di Lucca e Amici dei Musei di Lucca
Museo del Tessuto di Prato e Amici dei Musei e dei Beni Ambientali Pratesi
Museo di Storia Naturale e del Territorio dell’Università di Pisa e Amici del Museo Naturalistico di Calci

Hanno collaborato al progetto

Alessandra Belluomini Pucci, Maria Chiara Bettini, Elisa Biagi, Andrea Camilli, Ivana Ceccherini, Antonella Chiti, Antonia d’Aniello, Mauro del Corso, Andrea Vanni Desideri, Lilia Fazzini, Giovanni Forconi, Gianluca Giannini, Filippo Guarini, Cristiana Guccinelli, Edda Magnani, Fabio Marchi, Andrea Marcocci, Selby Mc Creery, Giulio Paolucci, Enrico Ragni, Maria Stella Rasetti, Andrea Rossi, Roberto Santini, Leonardo Giovanni Terreni, Marco Tongiorgi, Silvia Vilucchi, Luigi Zadi.

Si ringraziano per il supporto costante, i preziosi consigli e la collaborazione la Federazione Volontari per i Beni Culturali, il Settore Comunicazione del Cesvot, il Gai–Gruppi Archeologici d’Italia. Un ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito a vario titolo alla realizzazione del progetto.

Se posso sognare un museo che mi accoglie, penso a custodi che non mi sorvegliano solo come potenziale vandalo, che non sono lì per punirmi se squilla il cellulare (...).

Se posso sognare un museo che mi accoglie, mi immagino un personale “curioso della mia curiosità”, che sorride in cuor suo per la mia visita perché prova piacere che siano apprezzate le “sue” stanze, custodi a loro volta di preziosi indizi, di storia, pittura e scienza.

Isabella Venturi

Questo manuale nasce nell'ambito delle attività che Cesvot ha realizzato negli ultimi anni a supporto delle associazioni di volontariato che operano nel settore dei beni culturali. A partire dal 2008, grazie anche alla collaborazione con la Federazione Toscana Volontari Beni Culturali, il Cesvot ha sostenuto momenti di riflessione e confronto sul territorio con lo scopo di rafforzare la visibilità delle associazioni e la loro capacità di fare rete. Una prima importante tappa di quel percorso è stato il convegno "Il volontariato nei beni culturali: lo stato dell'arte in Toscana", promosso nel 2009 proprio all'interno di Lu.Be.C.

Quella prima significativa presenza del volontariato toscano al salone Lu.Be.C. ha segnato anche l'avvio della collaborazione con la Fondazione Promo P.A., la Regione Toscana e la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici. Nel 2010, infatti, abbiamo attivato nelle nostre Delegazioni territoriali un percorso di riflessione e ascolto delle associazioni di volontariato per capire come rendere più efficace e incisivo il rapporto tra volontariato dei beni culturali e istituzioni.

Da quell'esperienza, presentata a Lu.Be.C. 2010, è emersa una necessità e volontà comune: realizzare, in modo condiviso e partecipato, delle linee guida che contribuissero a sostenere e regolamentare la collaborazione tra volontariato ed istituzioni.

Scopo della Magna Charta è favorire il riconoscimento, la programmazione e l'organizzazione dell'attività del volontariato dei beni culturali e integrare la sua azione con quelle delle istituzioni statali e locali attraverso un progetto pilota che possa costituire un modello replicabile

proprio da enti e associazioni che potranno, se vorranno, adattarlo ad esigenze specifiche.

Un volontariato dei beni culturali più forte e organizzato significa anche cittadini e istituzioni più consapevoli e attente alla tutela del nostro patrimonio culturale.

In Italia la prima associazione ad occuparsi di beni culturali senza scopo di lucro è stata la Società Tarquiniense d'Arte e Storia fondata a Tarquinia nel 1917. Dobbiamo però aspettare l'alluvione di Firenze del 1966 per il primo grande intervento di volontari a salvaguardia dei beni culturali e gli anni '80 perché il volontariato trovi un primo riconoscimento da parte delle istituzioni.

Oggi il "volontariato per l'arte" è una realtà importante e diffusa sul territorio nazionale e regionale: in Toscana sono oltre 300 le associazioni di volontariato impegnate nella promozione e nella tutela del nostro patrimonio culturale. Grazie all'azione quotidiana di volontari qualificati e motivati il volontariato dei beni culturali contribuisce all'apertura di musei, chiese e aree archeologiche, alla conservazione di monumenti e opere d'arte, alla creazione di archivi e biblioteche e più in generale alla salvaguardia dell'arte e della storia del nostro Paese.

Se il volontariato culturale in Toscana è così organizzato e diffuso sul territorio, ciò si deve anche alla capacità delle associazioni di attivare sinergie con istituzioni statali, enti locali, università e soprintendenze. Un aspetto, quello della collaborazione tra enti pubblici e associazioni – nella chiarezza delle competenze e dei ruoli di ciascuno - che crediamo fondamentale e al quale abbiamo dedicato grande attenzione.

PATRIZIO PETRUCCI
Presidente CESVOT

Mi piace molto il titolo individuato per la presente pubblicazione, Guida ad uso del volontario informato, perchè sintetizza egregiamente lo spirito con cui il gruppo di lavoro-costituito dal personale del MIBAC, della Regione Toscana, del Cesvot e coordinato da Promo P.A. - ha affrontato la difficile sfida di sistematizzare buone pratiche e regole condivise in un documento di facile e piacevole consultazione come questo.

Il vademecum, che avrebbe potuto altrimenti intitolarsi "guida per il volontario consapevole", nasce al termine di un lungo e fitto percorso di avvicinamento alla redazione finale della Magna Charta, che ci ha visti tutti coinvolti in una articolata e ricca sperimentazione pratica delle linee guida individuate.

La Guida tiene conto delle esigenze di informazione emerse dai gruppi di volontari che hanno con entusiasmo partecipato alla prima edizione di un percorso formativo e di progettazione metodologica volti a qualificare la presenza del personale volontario nella vita dei musei del territorio toscano; il linguaggio utilizzato, preciso ma, privo di tecnicismi e, dunque, di agevole comprensione e la grafica accattivante contribuiscono in modo determinante a raggiungere l'obiettivo di fornire a tutti i protagonisti, anche agli addetti ai lavori, non solo ai volontari, un manualetto non prescrittivo ma, fitto di informazioni pratiche, regole, spunti di approfondimento.

Desidero esprimere il mio riconoscimento a tutte le persone che hanno lavorato con entusiasmo a questo progetto e, soprattutto, ringraziare tutti i lettori che utilizzeranno questa Guida regalando generosamente il proprio tempo al patrimonio culturale toscano.

ELENA PIANEA
Dirigente Settore Musei ed Ecomusei
Regione Toscana

attività quotidiana e la sua capacità di porsi in relazione tra generazioni diverse ha aperto importanti prospettive e costituito modalità significative di coinvolgimento della popolazione, rendendola protagonista del proprio tempo per il benessere individuale e comune.

La sua azione, basata sulla solidarietà, ha dato un contributo fondamentale all'accrescimento ed alla valorizzazione delle relazioni interpersonali e all'affermazione della persona al punto che la stessa Corte Costituzionale nel 1992, in una delle sue pronunce, ha ritenuto opportuno specificare la natura dell'impegno del volontario "quale modello fondamentale dell'azione positiva e responsabile dell'individuo che effettua spontaneamente e gratuitamente prestazioni personali a favore di altri individui ovvero di interessi collettivi degni di tutela da parte della Comunità. Il volontariato rappresenta l'espressione più immediata della primigenia vocazione sociale dell'uomo, derivante dall'originaria identificazione del singolo con le formazioni sociali in cui si svolge la sua personalità e dal conseguente vincolo di appartenenza attiva che lega l'individuo alla comunità degli uomini.

Esso è, in altre parole, la più diretta realizzazione del principio di solidarietà sociale, per il quale la persona è chiamata ad agire non per calcolo utilitaristico o per imposizione di un'autorità, ma per libera e spontanea espressione della profonda socialità che caratterizza la persona stessa".

Il riconoscimento dei valori e dell'azione volontaria si saldano così con il riconoscimento della cittadinanza attiva come momento di una concezione piena ed avanzata della democrazia. Spontaneità, gratuità e socializzazione,

Era l'11 agosto del 1991 quando venne promulgata la legge n. 266 recante la "legge quadro sul volontariato". Sono trascorsi più di venti anni e sui principi introdotti da tale norma si è sviluppato, probabilmente oltre le più ottimistiche previsioni, un articolato sistema di coinvolgimento delle forze sociali e civili del Paese che ha interessato un po' tutta l'area dei servizi così detti incomprimibili, dall'assistenza all'infanzia, all'adolescenza, agli anziani, ai disabili, al servizio civile, al mondo della cultura e dello sport.

Ne è emersa una risorsa relevantissima del Paese, una presenza silenziosa nell'ordinaria esistenza, che si manifesta invece in tutta la sua evidenza, nei momenti difficili conseguenti a eventi drammatici quali terremoti, alluvioni, incendi o altro: sono rimaste indelebili nella nostra memoria le immagini degli angeli del fango o quelle, purtroppo ripetute, delle mani tese rivolte a chi in pochi attimi vede sconvolta la propria esistenza.

L'articolo 1 della legge 266 ricorda esplicitamente che "la Repubblica riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto per il conseguimento delle finalità sociali, civili, culturali", ma il fondamento di tale valore è nella stessa carta costituzionale che all'articolo 2, tra i suoi principi fondamentali, inserisce l'impegno della Repubblica a riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle forme sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

In Italia il mondo del volontariato, attraverso la sua

sono questi quindi i principi fondanti di questo movimento al punto che nel Manifesto del volontariato per l'Europa si ricorda che il volontariato si basa sulla cultura della gratuità e del dono e può aiutare tutti a scoprire una nuova cultura, quella della solidarietà, dello sviluppo sostenibile, della non violenza, del rispetto per l'altro e della cittadinanza responsabile, divenendo in tal modo fattore importantissimo di crescita sociale e civile e di riscoperta di quei valori morali che la società di oggi sembra avere perso.

Nella realtà complessiva del volontariato quello relativo al settore culturale, pur previsto sin dal 1991, ha avuto tuttavia una diffusione limitata, anche se in crescita, che ha interessato nel corso degli anni, in maniera quasi sempre non regolamentata, molti degli ambiti culturali, in particolare nell'ambito dell'archeologia e delle attività museali.

Il fenomeno è stato peraltro oggetto di valutazione anche all'interno del Codice dei beni culturali e del paesaggio dove il legislatore, dopo aver inserito nelle disposizioni di principio - articolo 6 - che la Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale, e dopo aver ribadito all'art. 111 che la valorizzazione ad iniziativa privata è attività socialmente utile e ne è riconosciuta la finalità di solidarietà sociale, prevede esplicitamente - art. 112 comma 9 - che, per le finalità di fruizione e valorizzazione, lo Stato, le regioni e gli enti pubblici territoriali possono stipulare accordi con le associazioni culturali o di volontariato dotate di adeguati requisiti che abbiano per statuto finalità di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali. Appare chiaro, dalla lettura di queste disposizioni come, a fronte dell'ampio spettro di attività previste dalla legge 266, ricondotte alle finalità di carattere sociale, civile e culturale,

il Codice oggi preveda un inserimento preciso del mondo del volontariato nell'ambito della valorizzazione che si ricorda, per definizione normativa, è intesa come attività diretta a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio al fine di promuovere lo sviluppo della cultura.

Sono passati più di 20 anni dalla pubblicazione della Legge 266 e il contesto sociale, economico e ordinamentale è profondamente mutato e in questa evoluzione si riconosce la necessità di procedere ad una ricognizione di come si è manifestata l'attività di volontariato in genere ed in particolare del volontariato culturale, al fine di verificare la necessità o meno di interventi di regolamentazione, eventualmente anche legislativa statale e/o regionale, che rendano maggiormente rispondente queste attività alle esigenze della società ed alle norme che oggi la disciplinano.

Il 2011 è stato l'Anno Europeo del Volontariato, che ha coinciso fra l'altro con il decennale dell'Anno Internazionale dei volontari promosso dalle Nazioni Unite nel 2001, e su decisione del Consiglio dell'Unione Europea gli Stati Membri hanno celebrato le attività di persone che liberamente e senza fini di lucro dedicano parte del loro tempo e del loro impegno a favore di singoli o della società.

Il volontariato, dice il Consiglio, è una delle dimensioni fondamentali della cittadinanza attiva e della democrazia nella quale assumono forma concreta valori europei quali la solidarietà e la non discriminazione; è un fenomeno che interessa una parte importante della popolazione che concentra la propria attenzione in particolare sui settori della sanità e dell'assistenza, ma la cui presenza appare

significativa anche nelle aree dell'ambiente, della tutela dei diritti, nella cultura e nello sport. Secondo la Comunità europea, che è da sempre impegnata a monitorare il settore, l'evoluzione della società è stata tale da rendere necessarie misure di sostegno alle attività di volontariato e a tale riguardo, la Commissione ha individuato tre aspetti fondamentali su cui riflettere: quello economico con la creazione di posti di lavoro, quello sociale legato alla partecipazione ed alla definizione di politiche sociali ed infine quello politico inerente il rafforzamento della democrazia e della partecipazione civica.

Sono questi tre gli spunti sui quali è necessario riflettere anche per garantire, nell'individuazione delle misure da adottare, la coerenza con i principi, che hanno sin qui guidato l'attività dei volontari.

Il IV Rapporto biennale (intermedio) sul volontariato (i dati di riferimento sono relativi al 2008), pubblicato dal Ministero del Lavoro, ci permette di trarre alcuni ulteriori spunti di riflessione: l'incidenza del settore Tutela beni culturali sulla complessiva attività delle Organizzazioni di Volontariato (OdV), risulta pari al 5,7% con una percentuale di OdV attive pari al 15,9%.

Emerge con chiarezza una crescita rispetto al passato dell'incidenza delle attività di solidarietà internazionale e di quelle riconducibili alla partecipazione civica (cultura, protezione civile, ambiente, diritti); è documentata la presenza nell'ambito delle OdV di figure diverse di operatori quali, persone attive in modo continuativo, persone attive in modo non continuativo, soci/iscritti/tesserati, donatori di sangue, giovani in servizio civile, personale a consulenza occasionale gratuita, persone che ricevono rimborso spese forfettario, persone retribuite con rapporto di collaborazione

(11,1%), persone retribuite alle dipendenze (9,4%), persone a consulenza occasionale remunerata (11,7); è significativo che accanto ai volontari, associati e altre figure non riconducibili a forza lavoro in senso stretto, gli operatori a vario titolo retribuito ammontano a quasi 50.000 unità a cui si aggiungono 13.000 persone beneficiarie di rimborsi spese forfettari non legati a specifiche spese documentate; il dato statistico attesta il crescente inserimento di personale remunerato a vario titolo ed è ancora più significativo se rapportato al numero di OdV che si avvale di detto personale cresciuto dal 1997 al 2006 del 13% a fronte di un calo delle organizzazioni composte soltanto da volontari del 18%.

Tra i fattori determinanti questo risultato, deve essere considerata la crescente professionalizzazione del volontariato, la difficoltà di generare un ricambio tra i volontari e l'esigenza, specie al sud, di incentivare la partecipazione dei giovani a fronte di una scarsità di sbocchi occupazionali veri e propri.

Questa rappresentazione della realtà, relativa al 2008, ma presumibilmente aggravata dalla crisi economica e occupazionale in atto, deve portare a riflettere sul fatto che il volontariato in Italia si sta progressivamente avvicinando ai modelli dei paesi anglosassoni con una minore significatività di quei principi di gratuità, liberalità, spontaneità che ne hanno caratterizzato la nascita.

Questa rapida analisi fa capire che non era più rinviabile l'intervento delle Istituzioni per la definizione di principi e regole che, nel rispetto della tradizione propria del volontariato e prendendo atto del mutato contesto in cui il mondo del volontariato opera, ne definiscano l'impiego

e riaffermino la sua imprescindibile funzione di solidarietà sociale.

Va in questo senso l'azione intrapresa per la definizione di un lavoro di collaborazione fra Istituzioni e rappresentanti del mondo del volontariato che è stato chiamato "Magna Charta" e che ha visto varie fasi di elaborazione.

Un documento con il quale sono stati fissati principi e regole entro i quali muoversi nell'ambito di normative di riferimento e modelli per regolare i rapporti fra le associazioni stesse e i soggetti titolari di luoghi della cultura, indipendentemente se di proprietà statale o di enti pubblici o privati.

Alla fine di un anno di sperimentazione, che ha visto anche momenti formativi dei volontari, si può affermare di aver raggiunto lo scopo prefissato e in ogni caso tale documento costituisce uno strumento e un metodo di lavoro condiviso nella regione Toscana e che può essere elemento di riferimento anche per il resto del territorio nazionale.

MADDALENA RAGNI
*Direttore Generale per il paesaggio, le belle arti,
l'architettura e l'arte contemporanea MiBAC*

Premessa

Volontari per i beni culturali e operatori museali sono due pilastri della valorizzazione del nostro patrimonio.

Le persone diventano volontari per ragioni differenti, tra le quali il desiderio di farsi nuovi amici, di divertirsi, di “restituire qualcosa alla società”, di uscire di casa, di arricchire il proprio curriculum, come momento di passaggio per trovare un nuovo lavoro, per tenere esercitate le abilità e le conoscenze acquisite nel corso di una vita. Tutti questi motivi sono ugualmente validi, ma va altresì sottolineato che sei volontari su dieci affermano che il volontariato offre loro l'opportunità di sviluppare nuove competenze.

In questo senso l'ambito culturale ha molto da offrire, ma richiede altresì un notevole impegno sotto diversi punti di vista, un impegno registrato e analizzato a livello europeo sia da progetti come VoCH sia da istituzioni come ICOM, che, segnatamente al ruolo dei volontari nei musei, hanno evidenziato in maniera forte la necessità di un nuovo modello di governance orientato a sistemi di gestione condivisa e improntati alla sussidiarietà.

In particolare l'ICOM Italia ha individuato tra le cinque linee d'azione su cui sviluppare politiche culturali innovative, la necessità di impegnare e formare un numero sempre maggiore di volontari impegnati nei musei e nella gestione dei beni, questione definita determinante per uscire dalla crisi presente.

Sulla base delle esperienze realizzate si evince, infatti, che le attività principali svolte da volontari, in gruppi o associazioni, operanti nel settore sono: sorveglianza, accoglienza, mediazione e interpretariato; assistenza per la fruizione (ad esempio, anziani e disabili); informazione e orientamento; rapporti con il territorio. Ovvero possono coprire quasi tutta la filiera relativa ai beni oggetto di

valorizzazione, sia esso in un museo, area archeologica, edificio monumentale, zona a vincolo paesaggistico, ecc. E', quindi, evidente che per un istituto impegnato nella promozione della cultura e dell'arte, soprattutto nel caso di un ente pubblico, l'attività di coinvolgimento dei volontari dovrebbe avere una forte base organizzativa e di programmazione, premessa necessaria all'integrazione dei volontari, tenuto conto della diversità dei compiti sia rispetto al personale di ruolo, sia rispetto ai concessionari dei servizi, oltre che con le altre attività dell'Ente.

Tali azioni devono necessariamente essere sostenute anche attraverso specifiche azioni dedicate come: formare e organizzare la collaborazione dei volontari; mettere in opera accorgimenti nella gestione del personale, tenendo conto della presenza di figure che sfuggono alla logica del contratto di lavoro, ma operano in una diversa logica di solidarietà; supportare il personale dipendente nell'adattamento alla presenza fisica dei volontari in spazi già ridotti, ecc.

Ebbene, quanto sopra è da considerarsi premessa al percorso della Magna Charta del Volontariato per i beni culturali, fortemente voluto e sostenuto da Cevot e Regione Toscana, in collaborazione con la Direzione Regionale per i beni culturali e Paesaggistici della Toscana – MiBAC e Promo PA Fondazione.

Obiettivo del progetto è creare in Toscana un percorso che favorisca il riconoscimento, la programmazione e l'organizzazione dell'attività del volontariato nell'ambito del patrimonio culturale statale e locale, attraverso un progetto pilota che si costituisce come modello replicabile ed esportabile.

Il percorso, sviluppatosi tra 2010 e 2012 si è articolato sostanzialmente in tre fasi:

1. 2010, le premesse: in ottobre Cesvot organizza a Lu.Be.C. un incontro sullo “Stato dell’arte del volontariato in Toscana”, da cui emergono le criticità su ruoli e ambiti di intervento del volontariato nel settore dei beni culturali.

2. 2011, prima fase: in ottobre a Lu.Be.C. si presenta al pubblico la “Magna Charta del Volontariato per i beni culturali” suddivisa in due parti, un documento di principi ed una bozza di convenzione tipo.

La Magna Charta è il frutto di una indagine che raccoglie “la voce del territorio toscano”, propone, infatti, i risultati dell’ascolto e del confronto emersi dall’indagine online e dalle interviste fatte durante il 2011 ai testimoni del mondo del volontariato e delle istituzioni (indirizzario regionale di 1200 soggetti) – messi a confronto con la letteratura esistente ed i lavori precedentemente svolti.

3. 2012, la sperimentazione – un percorso formativo e di condivisione. Obiettivi della fase attuativa – che ha coinvolto 22 soggetti tra associazioni e musei/parchi archeologici - come meglio evidenziato nel colophon al principio di questa guida - sono stati:

- Pervenire alla stesura definitiva della convenzione e supportare le strutture aderenti nella sua attuazione per: mostrare l’impegno assunto sia verso il personale di ruolo, sia verso i volontari; chiarire perché si incoraggia la presenza dei volontari; scoraggiare da prendere decisioni repentine che possono creare ripercussioni negative nel lungo periodo; dimostrare l’impegno nei confronti della comunità.
- Realizzare un progetto congiunto tra volontari e luoghi della cultura per migliorare la collaborazione sul campo e stimolare l’interesse del volontariato a nuove attività;
- Formare in aula congiuntamente volontari e personale di

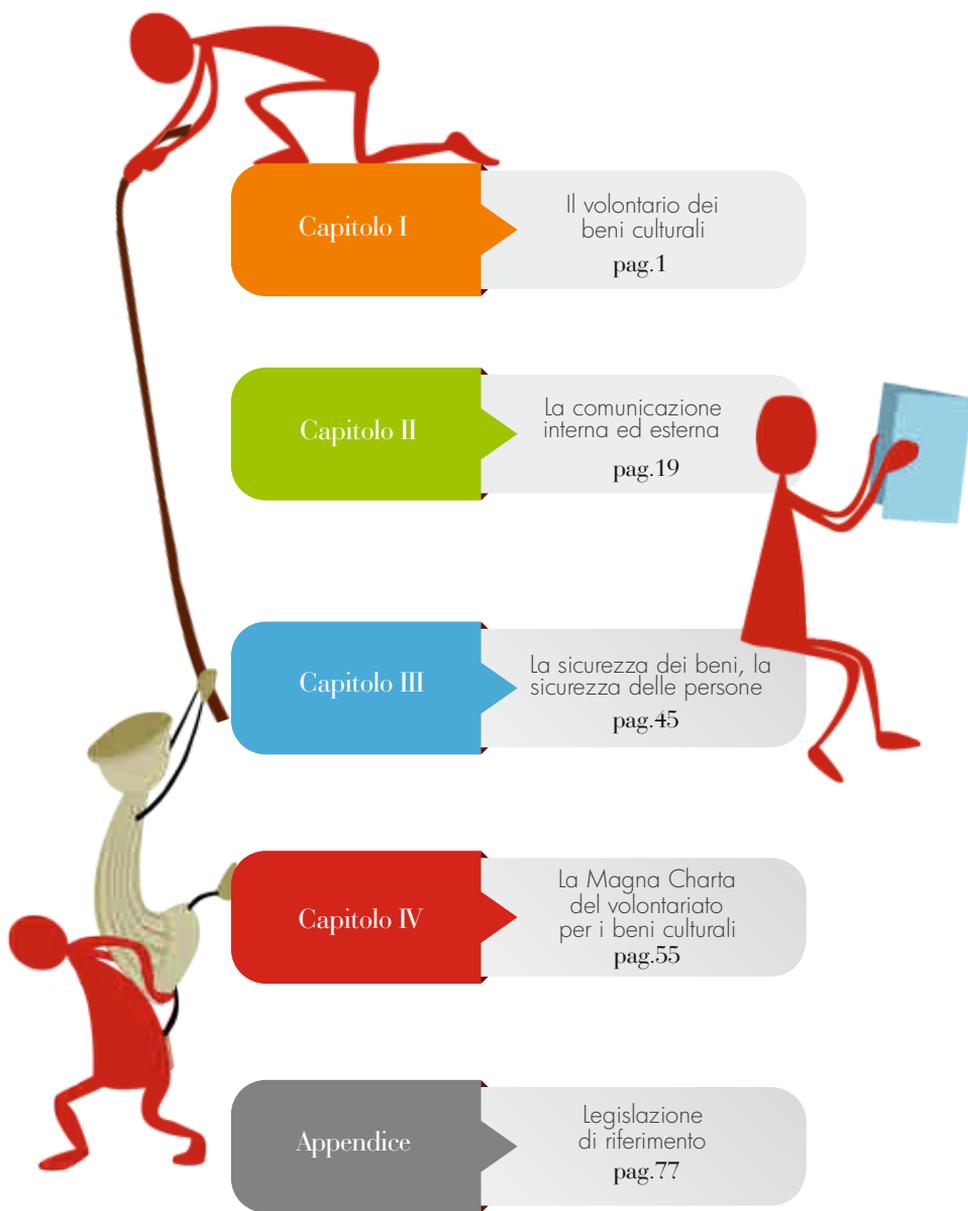
ruolo relativamente a diritti, doveri reciproci, comunicazione, accoglienza e sicurezza;

- Realizzare questa “Guida per il volontario informato” -, compendio dell'esperienza tutta, delle lezioni in aula e con una pratica addenda normativa dedicata al tema.

Preme, infine, sottolineare che la convenzione vuole essere – oltre ad una base di lavoro regolamentare - una traccia per migliorare la collaborazione tra volontariato e istituzioni, tuttavia non potrà sostituire in alcun modo l'autonoma elaborazione ed integrazione che dovrà rispondere alle esigenze e alle caratteristiche di ogni singolo caso.

Nell'occasione ringrazio di cuore tutti coloro che hanno creduto e sostenuto il progetto, le istituzioni e le associazioni di volontariato in primis, ed il gruppo di lavoro, i collaboratori, i docenti, gli autori, il tutor e gli “amici” della Magna Charta.

FRANCESCA VELANI
Vicepresidente Promo PA Fondazione
Coordinatore del progetto Magna Charta



Il volontario per i beni culturali

di Claudio Rosati

In questa prima scheda, dedicata alla figura del volontario per i beni culturali, abbiamo raccolto informazioni utili al volontario, affinché, attraverso la lettura di buone pratiche, della legislazione, della normativa essenziale e dei documenti possa approfondire la conoscenza degli ambiti e delle modalità di collaborazione ed interazione con le Istituzioni con le quali si relaziona, nonché trarre ispirazione per proporre nuove attività.

La scheda è suddivisa in una parte introduttiva generale ed un pratico glossario dedicato al tema.



La prevalenza di un impegno diretto sul campo può far credere al volontario che la conoscenza della legislazione e della normativa in materia di beni culturali e del volontariato non sia necessaria per i compiti pratici che svolge, tuttavia, le leggi forniscono una mappa di orientamento concettuale utile a capire meglio il senso dell'agire quotidiano.

Bene culturale, valorizzazione, museo, volontario, sono termini che trovano nella legislazione definizioni ben precise e che è necessario conoscere, perché forniscono strumenti indispensabili alla nostra cassetta degli attrezzi. A termini come tutela e conservazione, che hanno alle spalle più di cento anni di pratica sul campo, si è aggiunta di recente, valorizzazione, una parola per molti aspetti ambigua per i significati che può avere e che è bene approfondire. La definizione, forse, più chiara, di valorizzazione, anche per la sua forma sintetica, è quella di "aggiunta di fruizione".

Anche il termine volontario, che può apparire del tutto acquisito, ha nella formulazione della legge una pregnanza particolare. Ma per un quadro più esauriente è comunque consigliabile leggere gli articoli riportati in appendice, che meglio connotano i concetti appena espressi.



La legge dell'11 agosto 1991, n.266, ci dice che l'attività di volontariato è "quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà".

**La valorizzazione è l'aggiunta
di fruizione al bene culturale**

PROFESSIONISTI E VOLONTARI DEL MUSEO

Per il Codice Etico dell'International Council of Museums la definizione di professionista museale "include il personale retribuito e volontario dei musei che abbia una formazione specialistica o che abbia un'esperienza pratica equivalente in tutti gli ambiti collegati alla gestione e al funzionamento del museo". Nel nostro caso per "professionista" intendiamo solo il personale strutturato dell'Istituzione.

La definizione dell'ICOM resta comunque esemplare dell'importanza che viene data alla figura del volontario che nella pratica internazionale rappresenta uno standard di qualità del museo che si avvale della sua opera. Sempre il Codice Etico invita le "amministrazioni responsabili ad adottare in forma scritta la propria politica in materia di lavoro volontario che favorisca l'interazione efficace tra i volontarie il personale del museo.





MA COSA PUO' FARE IN CONCRETO UN VOLONTARIO NEL MUSEO?

La risposta è quella di rispettare un criterio fondamentale: il volontario deve essere sempre di supporto - con una propria specificità - senza sostituire il personale. Si può dire così che non vi siano campi di azione preclusi al volontario; cambia solo il modo di intervenire nel campo prescelto.

All'estremo opposto rispetto ai cittadini-parassiti su questa immaginaria scala della cittadinanza ci sono i "cittadini extra", quelli che danno alla comunità più di quanto ricevono, il contrario esatto dei parassiti. Da tempo questi cittadini così diversi dagli altri vengono indicati col termine "volontari", per indicare che fanno volontariamente cose che i cittadini normali farebbero solo se costretti e che i cittadini-parassiti non farebbero in nessun caso. I volontari aggiungono alla propria sfera di doveri di cittadinanza doveri nuovi, senza che nessuno li obblighi a farlo.

E infatti nel mondo regolato dallo schema bipolare tradizionale, secondo il quale l'amministrazione pubblica amministra nell'interesse pubblico mentre i cittadini perseguono i propri interessi individuali, la presenza di questa tipologia di cittadini era inspiegabile, quasi un'anomalia, tanto da essere definiti con un termine che in guerra veniva usato per coloro che si offrivano spontaneamente per compiere azioni particolarmente rischiose.

Mentre i cittadini-parassiti inquinano la comunità con la loro presenza arrogante e predatoria, i cittadini extra la migliorano, l'arricchiscono, ripuliscono l'aria per così dire (G.Arena, Cittadini attivi, Laterza, Bari, 2006).



La Magna Charta dedica alla garanzia del profilo del volontariato un intero paragrafo che chiarisce come nel contesto attuale, caratterizzato dalla molteplicità di forme di prestazione di lavoro (stage, servizio civile, tirocinio, cooperative sociali, lavoro interinale, etc.), sia ancor più necessario far sì che la prestazione del volontario si espliciti chiaramente nel ruolo che gli è proprio, senza che questo sconfini in ambiti di pertinenza di altre figure.

Ciò premesso, l'intervento del volontario non può in alcun modo essere sostitutivo di funzioni ordinarie, di esclusiva competenza degli istituti.

Un'attenzione particolare deve essere, infine, rivolta alle esigenze dei giovani perché la scelta del volontariato possa essere vissuta non come surrogato di lavoro, ma come esperienza di arricchimento complessivo, civile, culturale e professionale, della persona.



Il volontario è di supporto



È importante che l'Istituzione sappia esattamente che cosa chiede ai volontari al fine di poter concordare le modalità della collaborazione.



L'attenta definizione dei compiti aiuta il volontario nell'espletamento della propria attività e lo responsabilizza. Allo stesso tempo aiuta l'Istituzione a conoscere meglio i suoi bisogni e a migliorare la qualità del suo impegno e dei suoi servizi.



**La collaborazione culturale
richiede un esercizio
di responsabilità**

Glossario

PATRIMONIO

Il patrimonio culturale (materiale e immateriale) è un'eredità che ci è stata trasmessa. Come ogni eredità richiede un esercizio di responsabilità. Il patrimonio può essere dissipato, conservato e talvolta arricchito. Il volontario esercita pienamente questa responsabilità nel favorire l'allargamento della fruizione del patrimonio.

Il volontario – si legge nel documento delle risoluzioni approvate a Verona nel 2007 alla conclusione della Terza conferenza nazionale dei musei italiani, promossa da ICOM – “esprime una volontà di partecipazione della comunità alla salvaguardia e conoscenza del patrimonio culturale e corrisponde all’assunzione di una responsabilità personale nei suoi confronti che tutte le pubbliche amministrazioni hanno il dovere, e l’interesse, di incentivare, sostenere e che devono contribuire a sviluppare”.

SUSSIDIARIETÀ

Molto evocata, assai citata, poco praticata.

La sussidiarietà è un principio regolatore tale per cui se un ente - o un soggetto dotato di forma giuridica riconosciuta - che sta “più in basso” è capace di fare qualcosa, l’ente che sta “più in alto” deve lasciargli questo compito, eventualmente sostenendone anche l’azione. Si parla di sussidiarietà verticale quando i bisogni dei cittadini sono soddisfatti dall’azione degli enti amministrativi pubblici, e di sussidiarietà orizzontale quando tali bisogni sono soddisfatti dai cittadini stessi, magari in forma associata e/o volontaristica.

Sussidiarietà, tuttavia, rischia di rimanere una nebulosa di idee poco afferrabile, eppure si tratta di un principio fondamentale perché legittimo, con la forza che ha la Costituzione (art. 118 e 120), la cittadinanza attiva.

È stato detto che la sussidiarietà riguarda più la sfera del “fare” che quella del “dire”. L’articolo 118 u.c. della Costituzione dispone che “Stato, Regioni, Città Metropolitane, Province e Comuni, favoriscono l’autonoma iniziativa dei privati, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà”. Per le istituzioni pubbliche “favorire l’autonoma iniziativa dei privati” assume così il rilievo di un dovere costituzionale.



I cittadini, non solo possono partecipare, nelle forme previste, ai processi con cui le amministrazioni pubbliche prendono le decisioni, ma anche prendersi cura in concreto dei beni comuni, come, appunto, il patrimonio culturale.

LA FORMAZIONE

Per poter gestire un museo con successo c'è bisogno di capacità, entusiasmo e di buone basi teoriche. Uno dei requisiti per svolgere un lavoro di qualità è quello di avere personale ben preparato e adeguatamente formato, specialmente nei casi in cui si tratti di volontari. È utile pensare la formazione dei volontari anche come un processo continuo, che può svolgersi in modo non formale.

Molti musei hanno sperimentato la validità di una formazione sul campo con la partecipazione a visite guidate, lezioni o incontri dedicati al personale; una formazione non solo per il volontariato, ma integrata. Soprattutto la formazione dei volontari deve tenere di conto dei loro bisogni di conoscenza e riferirsi all'ambito del loro intervento.

I DIRITTI

I diritti del cittadino non si arrestano sulla soglia di un museo, all'ingresso di un parco archeologico, entrando in biblioteca, etc. Si è “consumatori ed utenti” anche quando visitiamo un luogo della cultura o partecipiamo

ad una sua attività. Il museo, per esempio, è un servizio pubblico e se è di natura privata si configura come un servizio di pubblica utilità.

In ambito anglosassone è forte la percezione del visitatore come un *usertaxpayer* (contribuente) al quale si deve rispondere dell'efficacia del servizio che viene dato. Si tratta di un atteggiamento che porta a considerare con altrettanta attenzione i non *usertaxpayer*.

Nel museo i diritti del cittadino trovano un'ulteriore declinazione, insieme ai doveri, nella Carta dei Servizi che espone principi e regole che regolano il rapporto tra il museo e i cittadini.



È utile conoscere i diritti che la Legge n. 281 del 1998 - "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti" - riconosce come fondamentali. Sono il diritto alla tutela della salute, alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi, ad una adeguata informazione e a una corretta pubblicità, all'educazione al consumo, alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi, alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti, all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

LA PRIVACY

Il diritto alla privacy si esercita anche in un luogo della cultura.

Ad esempio, oggi la privacy non significa soltanto di essere lasciati in pace o proteggere la propria sfera privata, ma anche il diritto a controllare l'uso e la circolazione dei propri dati personali che costituiscono il bene primario dell'attuale società dell'informazione.

**“Mario l’aveva detto a Luigi
che forse non l’ha comunicato
alla biglietteria”**

Il diritto alla privacy e, in particolare, alla protezione dei dati personali costituisce un diritto fondamentale delle persone, direttamente collegato alla dignità umana, come sancito anche dalla Carta fondamentale dell'Unione Europea.



Privacy – secondo il Garante del trattamento dei dati personali – è un termine inglese che evoca significati a volte mutevoli, accostabile ai concetti di “riservatezza”, “privatezza”.

Se il museo ha un sistema di videosorveglianza delle sale ne deve dare notizia al pubblico, all'ingresso e in modo evidente. I nastri registrati non possono essere conservati, ma distrutti nei tempi che la legge indica. Gli indirizzi dei visitatori non possono essere utilizzati senza il consenso degli stessi. Soprattutto non è possibile costituire mailing list da dati che abbiamo avuto per altri usi. Si vedano i provvedimenti del Garante del trattamento dei dati personali, che espongono chiaramente come comportarsi in questi due ambiti.



I campi di applicazione del diritto alla privacy nel museo: la videosorveglianza e la formazione di mailing list dei visitatori per l'invio di informazioni delle attività del museo.

L'AUTORITÀ DELL'ISTITUZIONE

Il visitatore deve potersi fidare dell'autorità dell'Istituzione che è “al servizio della società e del suo sviluppo” che “compie ricerche che

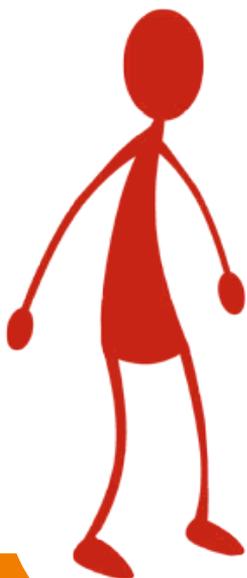
riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone ai fini di studio, educazione e diletto". Una notizia, una spiegazione, un'interpretazione, ricevute devono pertanto essere certe in base allo stato della ricerca e degli studi. Nel comunicare con il pubblico dobbiamo sempre tener di conto questa condizione; il modo di esporre deve essere personale, ma i contenuti non possono che essere quelli convalidati dal museo.



L'AUTORITÀ DEL VOLONTARIO

Anche il volontario ha un'autorità nel senso di "stima, credito, fiducia di cui un individuo gode nel far fede, consigliare, guidare". È l'autorità che gli deriva dalla scelta che ha fatto come semplice cittadino, spesso non specialista della materia, di occuparsi del patrimonio culturale donando "competenze, capacità, esperienze e tempo".

I segnali, a questo proposito, non sono incoraggianti. Secondo l'indagine condotta dal Centro Studi "Gianfranco Imperatori" dell'Associazione Civita, con il sostegno della Fondazione Roma Arte Musei, la quota dei residenti che visita il museo scende al 18% dei visitatori, con un decremento del 10% rispetto al dato del 1999. Soprattutto il volontario, che non soffre dell'autoreferenzialità (il riferirsi al proprio lavoro all'interno del contesto del lavoro stesso), propria di ogni mestiere, è in grado di cogliere meglio esigenze che non si manifestano sempre in modo esplicito e gli ostacoli percepiti dal pubblico nell'aderire, ad esempio, a una proposta del museo.





Un comportamento di gratuità e di interesse autentico manda anche un messaggio di vicinanza e di accessibilità, incoraggia ad avvicinarsi al patrimonio culturale, soprattutto nell'ambito della comunità di più diretto riferimento che resta, rispetto alle politiche di valorizzazione istituzionali e non, il primo pubblico e destinatario.

L'UNICITÀ DEL VOLONTARIO

Anche per i volontari vale quello che abbiamo detto per il pubblico: non esiste, soprattutto per formazione, un volontario tipo. È certo che tutti portano nella relazione con il pubblico il valore della loro esperienza umana. Come già esposto nell'introduzione a questo manuale le attività promosse nell'ambito della sperimentazione della Magna Charta del volontariato ribadiscono come l'adesione alle specificità delle collezioni e del territorio, le caratteristiche dei singoli partecipanti e i bisogni delle istituzioni determinino situazioni diverse l'una dall'altra.



Non esiste, soprattutto per formazione, un volontario tipo. È certo che tutti portano nella relazione con il pubblico il valore della loro esperienza umana.

**Il visitatore deve potersi
fidare dell'autorità
dell'Istituzione**

- Si tratta di un dato positivo che ci deve far riflettere sull'idea o pretesa, che talvolta si manifesta, di stabilire rigidi standard uniformi di attività. In alcuni casi i volontari guidano la visita ad una parte della collezione o a un aspetto del museo più confacente alle loro caratteristiche dopo un una formazione specifica. Questo - per esempio - è il caso dell'**Associazione "Paolo Savi" degli Amici del Museo di storia naturale e del territorio di Calci**. I settori espositivi oggetto della formazione sono le sale dell'evoluzione geopaleontologica dei Monti Pisani e la sala "La natura a portata di mano", esposizione sui tre ambienti caratteristici del nostro territorio. Alle conoscenze di questi settori espositivi i volontari aggiungono, ognuno con il proprio stile narrativo, le spiegazioni e gli approfondimenti che hanno acquisito con l'esperienza pregressa delle visite naturalistiche sul territorio. Il loro ruolo potrebbe quindi essere quello di narratori delle esposizioni e della filosofia progettuale di chi tali esposizioni ha ideato e realizzato ed al contempo narratori di se stessi e dell'esperienza diretta fatta tramite le visite naturalistiche sul territorio come testimonianza e promozione di un "vissuto" rapporto con la natura".
- I visitor studies danno ampiamente conto, a livello internazionale, della complessità tematica dei musei attivi nel campo delle scienze e di come questi musei siano visitati anche in altri paesi europei meno di quanto si creda. Il progetto di Calci cerca quindi di rispondere alle necessità di un museo scientifico che dialoghi e sia coinvolgente.
- Il Museo Civico di Fucecchio e l'**Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno** hanno deciso di lavorare, su più fronti accomunati tutti dalla caratteristica di allargare la fruizione del patrimonio culturale: progettazione e cura di visite guidate nel territorio, lungo il tracciato della via Francigena, con l'integrazione di esperti disciplinari diversi (geologi, geografi, storici, etc.); aggiornamento di parti dell'esposizione museale con un cambio di prospettiva nell'interpretazione e tenendo di conto dei materiali conservati nel deposito; attività di presidio del territorio con campagne

di controllo considerato che nel passato le segnalazioni dei volontari hanno contribuito alla stessa fondazione del museo; partecipazione alla progettazione dell'esposizione di uno scavo di fornace.

- In formazione è il **gruppo di volontari del Museo archeologico Gaio Clinio Mecenate ad Arezzo**. L'intenzione è quella di ampliare, con il sostegno dei volontari, la fruizione della collezione e dell'anfiteatro.
- Due i progetti dei Musei Nazionali di Palazzo Mansi e di Villa Guinigi a Lucca. Nel primo l'**Associazione degli Amici dei Musei di Lucca**, attiva da tempo, cura l'accoglienza del pubblico. L'intervento dei volontari ha infatti l'obiettivo di qualificare la relazione con il pubblico, fornendo assistenza e orientamento nella visita. I volontari, inoltre, osservano i comportamenti dei visitatori, sulla base di una traccia predefinita, per delineare un primo quadro di reazioni utili a successivi allestimenti.
- Alla Galleria di arte moderna e contemporanea di Viareggio i volontari dell'Associazione Amici del Museo di Viareggio, costituitasi proprio in occasione dell'apertura del museo, hanno progettato, insieme alla direzione, una visita per le famiglie alla mostra Il "'900 nelle raccolte civiche fiorentine". Elaborando un modulo che consenta una visita autonoma dei gruppi familiari.
- Al Museo Archeologico delle Acque a Chianciano Terme, i volontari dell'Associazione geoarcheologica di Chianciano Terme che con le loro campagne di ricerca sono alla base della fondazione dello stesso museo, si dedicano all'osservazione del pubblico. L'iniziativa sostiene l'intenzione di rivedere alcune parti dell'allestimento espositivo.
- I volontari dell'Associazione Odysseus danno un supporto allo scavo della necropoli di Civitella Paganico che si colloca lungo l'itinerario che va dall'interno alla costa. L'operazione è seguita dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana e darà il modo di sperimentare forme di cooperazione tra professionisti e volontari in un campo assai delicato come quello.

**La formazione è un
processo continuo**

→ Al **Museo del Tessuto a Prato** i volontari dell'Associazione degli Amici dei Musei e dei Monumenti di Prato, che da anni collaborano all'apertura domenicale del museo, aggiungono all'accoglienza e alla sorveglianza l'osservazione dei visitatori contribuendo al rinnovamento dei percorsi espositivi.

“ Qualche tempo fa alla mostra “Caravaggio, la bottega del genio” (a Roma) siamo stati accompagnati da una giovane e bravissima guida che ci ha spiegato l'esposizione. Sovrapprezzo per questo servizio? Nessuno. L'ultimo giorno della mostra “Caravaggio a Roma” all'Archivio di Stato, la piacevole esperienza si è ripetuta: un giovane storico dell'arte specializzato anche in archivistica ci ha illustrato i quadri e i documenti esposti. Come sospettavo, il giovane fa questo lavoro gratis. All'uscita un sobrio manifestino ci ricorda che l'Archivio di Stato versa in una difficilissima situazione economica. Vorrei esprimere il mio ringraziamento a tutti questi giovani studiosi, ammirevoli. Ma quanto è triste sapere che non si finanziano adeguatamente servizi e competenze sulla cultura (Fausta Antonucci). ”

L'INFORMAZIONE



La legge 7 giugno 2000, n. 150, “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” stabilisce che tutti gli enti pubblici devono dotarsi di un ufficio per le relazioni con il pubblico e che possono istituire un ufficio stampa.



La comunicazione e l'informazione istituzionale di un museo pubblico sono affidate a specialisti con specifiche competenze disciplinari e a questi occorre rivolgersi per concordare una campagna o un comunicato stampa. Si pensi, tanto per fare un esempio, alla necessità di informare in modo paritario tutte le fonti di informazione senza dimenticarne alcuna. Il "fai da te", in questi casi, è più deleterio di quanto si possa credere. Il volontario, come lo stesso personale del museo, è tenuto a garantire, in ogni caso, la riservatezza di tutto quello che può apprendere durante il servizio. La legge, come si sa, ha abolito il "segreto di ufficio" che da pratica ordinaria è diventata, appunto, eccezionale e solo in casi ben definiti, ma le notizie non possono che essere diffuse tramite i canali ufficiali.

IL REFERENTE DEL MUSEO E DELL'ASSOCIAZIONE



L'esperienza segnala come la mancanza di referenti certi e stabili nei rapporti tra i volontari e il personale del museo costituisca a volte una causa di mancato coordinamento e di incomprensione.

I malintesi sono sempre possibili e una situazione non disciplinata contribuisce a crearne. Ma i referenti dell'istituzione e dell'associazione non servono solo a garantire una migliore circolazione delle informazioni e il formarsi di un bagaglio prezioso di conoscenze, che altrimenti sarebbe disperso, contribuiscono a consolidare, con la loro assunzione di responsabilità, quali rappresentanti dei due soggetti, le relazioni tra professionisti e volontari.

Non si deve pensare che in questo modo venga data un'impostazione fortemente gerarchica al rapporto perché il compito dei due colleghi è proprio quello di creare un clima gradevole di cooperazione, di scambio e di dialogo. Angela Bortolot, presidente dell'Associazione dei Volontari

del Museo Diocesano di Milano, individua “nell’attività attraente nel Museo” uno dei fattori del successo nelle adesioni. L’impegno deve tradursi, insomma, in un’attività gratificante anche per il clima umano all’interno del museo.

SEDE/SPAZIO DEDICATO

L’ultima definizione del nostro glossario per questa sessione si riferisce alla differenza tra sede e spazio dedicato.

Sono ben note le difficoltà che si possono incontrare nel trovare una sede, ma è bene comunque avere la consapevolezza della sua importanza. Ognuno di noi sa per esperienza che le qualità dello spazio in cui lavoriamo influiscono sul nostro comportamento e sul nostro modo di percepire l’ambiente che ci circonda. Sapere che nel museo c’è, in caso di bisogno, uno spazio dedicato può confortare chi è impegnato nel volontariato.

Oltre all’utilità pratica un punto stabile di riferimento contribuisce a rendere organica la presenza dei volontari nel museo, aumentando il senso di appartenenza all’istituzione, e manda un messaggio chiaro di inclusione a tutto il personale. Tuttavia è bene evidenziare la differenza tra sede e spazio dedicato:



La sede dell’associazione è il luogo ove essa ha sede giuridica, svolge tutte le attività inerenti l’associazione stessa; lo spazio che invece una istituzione culturale deve dedicare ai volontari di un’associazione con cui collabora, è un’area interna al museo, parco archeologico, biblioteca, etc... che si può concretizzare anche in un angolo allestito con armadietti, lavagna etc, e si connota come punto di riferimento per scambiarsi informazioni, idee, materiali esclusivamente riferiti alla collaborazione specifica.

La comunicazione interna ed esterna

di Claudio Rosati

Questa seconda parte è dedicata alla sfera assai ampia della comunicazione interna ed esterna al museo. Come la precedente è suddivisa in una parte introduttiva generale ed un pratico glossario dedicato al tema.



Non si può non comunicare! afferma il primo principio della comunicazione.

La stessa presenza di volontari e professionisti nel museo, anche se muta, manda con il solo esserci un messaggio al pubblico.

Noi guardiamo il pubblico e il pubblico osserva noi. La comunicazione è sempre un processo circolare: un soggetto emittente manda un messaggio a un destinatario che a sua volta lo raccoglie e risponde con un altro fino a quando si arriva ad un "equilogue": un dialogo che trova un punto di equilibrio.



Il cartellino di identificazione, serve a segnalare la funzione di servizio di chi lo porta e comunicare che si è lì proprio per il pubblico.

Il cartellino manda, allo stesso tempo, un avviso di rispetto per il luogo in cui ci troviamo e di cordialità nel segnalare una disponibilità al dialogo. Il garante per la pubblicazione dei dati personali ha stabilito che il cartellino di identificazione, che ogni dipendente pubblico è tenuto a portare, non consenta l'identificazione diretta della persona (nome e cognome) ma solo un codice che, in caso di necessità, permetta di risalire alla persona.

La reciprocità é l'elemento
costitutivo del volontariato

Ogni museo può trovare quindi la modalità che ritiene più opportuna. Per i volontari, ad esempio, si può scegliere tra l'indicazione dell'Associazione seguita dalla scritta "volontario" o un semplice "volontario del museo", "volontario per il patrimonio culturale".

È comunque importante che questa presenza sia resa pubblica per il messaggio che manda di un invito alla cittadinanza attiva, per promuovere quella reciprocità che per, Stefano Zamagni, è l'elemento costitutivo del volontariato che nelle "attuali condizioni storiche" ha la missione "di costituire la forza trainante per la propagazione, nelle sfere sia politica sia economica, della logica della gratuità e dell'etica del bene comune".

Il volontariato autentico – prosegue Zamagni – affermando il primato della relazione sul suo esonero, del legame intersoggettivo sul bene donato, dell'identità personale sull'utile.

Per dirla con Esposito (1998) – il primato della comunità (cum-munus: donare insieme), deve poter trovare spazio di espressione ovunque, in qualunque ambito dell'agire umano".





Al Museo dell'Artico e dell'Antartico di San Pietroburgo sono stata attratta da due anziane signore che lavoravano lì. Una di loro toglieva la polvere dal mantello di un lupo boreale imbalsamato, con una tenerezza inspiegabile. Ho capito che pensava che il suo scopo nella vita fosse di occuparsi di quel lupo. (Intervista a Gina Ochsner, "D-La Repubblica", 5 novembre 2011)

“ Si può fare un esperimento che funziona sempre: disponiamo due operatori agli estremi di un lungo tavolo in fondo a un corridoio. Davanti al più vicino all'ingresso porremo una sedia per il pubblico, ma gli chiederemo di spaparanzarsi sul sedile, assumendo un'espressione annoiata e guardando verso la finestra, come volesse volare, ma indifferente a tutto ciò che accade. All'altro non chiederemo di fare niente di speciale, soltanto di accompagnare con lo sguardo e un sorriso abbozzato chi entrerà nella sala. Nessuno dovrà dire una parola. Se ora chiederemo ad una persona ignara della nostra messinscena di entrare nel corridoio e rivolgersi ad uno dei due operatori a sua scelta, la vedremo fare una cosa apparentemente irrazionale: ignorerà la sedia che l'aspetta e percorrerà molti più metri per fermarsi in piedi davanti a chi le ha mandato un messaggio non verbale di minima disponibilità (Angelo Ferrario). ”

Noi guardiamo il
pubblico e il pubblico
osserva noi...

Glossario



Non esiste un visitatore tipo del museo.

La risonanza che, soprattutto tramite la stampa, si dà al numero dei visitatori dei musei, con tanto di graduatorie, aumenta sicuramente la sensazione di una categoria compatta. In realtà non è così, e basta anche una nostra semplice riflessione a comprenderlo.

IL VISITATORE

Una considerazione di Hugues de Varine, museologo e direttore dell'International Council of Museums, dal 1965 al 1976, ci spinge, invece, a guardare al singolo visitatore: Non mi interessa quanti visitatori siano entrati in un museo, ma quanti ne siano usciti trasformati.

Quello che conta, quindi, non è il numero, ma l'esperienza dei singoli. Ognuno di noi è un insieme unico di interessi generici e interessi settoriali e allo stesso tempo ognuno di noi ha un proprio stile di apprendimento e talvolta ne combina più di uno.

Ci mettiamo poi in relazione con lo spazio in un modo altrettanto personale, c'è chi per disegnare una tassonomia di stili di visita è ricorso ai comportamenti propri degli animali:

- il visitatore-pesce si muove nel museo lentamente ma in modo uniforme;
- la formica è meticolosa, guarda vetrina per vetrina, oggetto per oggetto;
- la farfalla scorre su tutto e si sofferma solo alcuni punti;
- il grillo, infine, salta da un punto all'altro.

Abituiamoci a considerare queste diversità. Il museo deve cercare di intercettarle tutte. Alcuni musei preferiscono parlare, di partner anziché di visitatore proprio per sottolineare l'importanza del dialogo con la storia, la cultura e la sensibilità di chi varca la soglia del luogo.



L'attenzione per il visitatore non deve farci dimenticare l'esistenza di un pubblico, assai più vasto del primo: è quello che non è mai entrato in un museo.

SOCIAL NETWORK

I social network, se bene impiegati, assumono oggi un significato importante ampliando notevolmente le possibilità di interazione.

Alcuni esempi. Centinaia di persone hanno partecipato nel 2011 alla campagna Yorkshires Favorite Painting, con cui trentacinque musei dell'omonima contea, hanno invitato le persone a scrivere storie sulla loro opera preferita. Sulla stessa linea si muove il Museo Borgogna di Vercelli che ha partecipato a The Amp Art and Meditation Project.

Il Teylers Museum, uno dei più antichi musei olandesi, ha affiancato al sito istituzionale un piccolo social network, costruito con il supporto dell'applicazione Ning, più informale e aperto in modo particolare a curatori, soci e amici del museo. Su questo sito non importa se una foto non è limpida o se il filmato è amatoriale. "La regola – dice Herman Voogd del Museo Teylers – è di non spendere un sacco di tempo, ma condividere un sacco di conoscenze sul museo e le collezioni".

“ Sì, al Louvre occorre gestire anche la forte dimensione turistica e, in linea generale, si tratta di distinguere tra diversi gruppi di visitatori.

Da una parte, gli amatori, gli specialisti che vengono comunque al museo (...). Vi è, poi, un pubblico molto diverso che va educato, o almeno illuminato, per sua esplicita richiesta (...). D'altra parte, il Louvre ha un pubblico potenziale, i parigini, o, come si dice oggi, i "fanciliens", gli abitanti della regione parigina, che vanno a teatro, ai concerti e alle grandi mostre ma poco al Louvre. Si tratta di suscitare la curiosità anche di questo pubblico (...). Infine, c'è il turista di base che non va disprezzato.

Tra noi diciamo spesso che in mezzo a quelle greggi stralunate che vediamo intruparsi dietro le loro guide meccaniche, si nasconde forse anche la persona che avrà la rivelazione dell'arte e la cui vita sarà da allora in poi diversa (Michel Laclotte). ”

Nel 2010 il 58% degli italiani con più di 18 anni non ha visitato né un museo, né un'area archeologica, né una mostra, per un totale di oltre 28 milioni di non fruitori delle offerte culturali sia italiane, sia straniere. Si tratta di persone comprese nella fascia anziana della popolazione (individui con più di 64 anni di età) e in quella tra i 25 e i 44 anni; un fenomeno rilevato, in particolar modo, tra le donne (solo il 39,5% di queste visita una mostra o un museo) e, territorialmente, più evidente nelle regioni del Sud e in quelle del Nord Ovest.

Sono questi i dati emersi da una indagine dedicata ai consumi culturali in Italia, condotta dal Centro Studi "Gianfranco Imperatori" dell'Associazione Civita, con il sostegno della Fondazione Roma Arte-Musei (Quotidiano Arte.it)

L'OSPITE



Ospite è una parola assai densa di significato. Indica chi accoglie in casa propria una persona, ma anche la persona che viene accolta. Mette sullo stesso piano soggetti diversi.

Provate a pensare di andare in un museo e di essere accolti come un ospite. Che cosa vi attendereste? Quando a casa nostra riceviamo un ospite lo facciamo fin sulla porta. Al museo dovremmo comportarci nello stesso modo.

Già dall'esterno il museo deve apparire invitante e non rafforzativo dello stereotipo di luogo per addetti ai lavori. Pensiamo alle librerie dove si può entrare e girare liberamente per sfogliare un libro, sedersi e andare via senza aver comprato alcunché. Il museo dovrebbe avere uno spazio simile di rappresentazione della sua missione e collezione.

Sappiamo che, soprattutto in un paese come il nostro dove la maggioranza dei musei è in palazzi storici, non sempre è possibile. Occorre, allora, pensare come abbassare l'effetto-soglia.

A volte basta poco: uno stendardo all'ingresso, l'arretramento di un cordone di separazione e così via. Quando entriamo in un museo dovremmo sentire che siamo ospiti attesi - e non intrusi inopportuni - e che dall'altra parte c'è un vero interlocutore - e non una "maschera" strappabiglietti - , con cui attivare una relazione (Angelo Ferrario).

Guardiamo al visitatore
come a un ospite

“L’ingresso esterno e la biglietteria diventano pertanto spazi strategici da seguire con cura particolare (...). Nell’ottica dell’ospite diventa più conseguente, allora, avere un atteggiamento di cortesia. Si è detto che la cortesia (“attenzione e sollecitudine per i propri simili”) come l’inciviltà suscita reazioni (...).



La soglia costituisce per tanti concittadini che non sono mai entrati in un museo una barriera culturale ancor prima che fisica. Secondo le statistiche sono sei su dieci i cittadini mai andati al museo dai 18 anni in su.

A volte basta un sorriso, un saluto di buongiorno, un atteggiamento di disponibilità.

La direzione del Museo Rivoltella di Trieste ringrazia sul sito web i volontari dell’Associazione Cittàviva per aver fatto sentire i visitatori “sempre graditi e assistiti con gentilezza nel loro muoversi tra le opere d’arte” e aver aiutato il museo a individuare i problemi e a risolverli. L’Associazione Amici del Museo Bugatti Valsecchi indica tra i requisiti del socio volontario la “disponibilità e cortesia verso i visitatori del Museo per rendere il più possibile piacevole la loro visita.

Dopo aver atteso invano alla biglietteria di un museo che due addette all’ingresso finissero di parlare al cellulare mi sono avviato nella sala pensando che trattandosi di un’apertura straordinaria l’ingresso fosse libero. Un’addetta ha sospeso, ma non chiuso, la conversazione dicendomi in modo perentorio: “Dove va lei? C’è da pagare il biglietto”. (Claudio Rosati).

LE ATTESE DEL VISITATORE

La discrezione non si deve tradurre in un comportamento inerte.

Dobbiamo interpretare, per quanto possibile necessità e attese del visitatore per orientarlo nella soluzione. Il museo si caratterizza anche come luogo di buone maniere e il visitatore cerca un'esperienza che sia soddisfacente sotto ogni profilo.

È questa che determina il "passaparola" che è ancora una delle prime fonti di scelta nella visita di un museo; il 32% del pubblico in una recente indagine su dieci musei statali. Va in questa direzione il cartellino con la scritta "Chiedi a me" che è presente in alcuni musei.

Al Museo Guggenheim di Venezia, ad esempio, Ask me about the art intende favorire un approccio informale dei visitatori nei confronti dell'istituzione museale. Grazie a una spilla identificativa, gli stagisti del museo sono riconoscibili all'interno delle gallerie e sono a disposizione del pubblico per chiarire eventuali dubbi o rispondere a domande relative alle opere della collezione o delle mostre temporanee. Ma il cartellino da solo non è sufficiente a determinare una relazione significativa con il pubblico se il comportamento degli addetti non è adeguato al fine che ci si prefigge.



Sorvegliare, azione necessaria e importante, dovrebbe essere declinato in un più ampio "prenderci cura" dell'ospite.

Le toilette sono di primaria importanza per il pubblico. Sapere dove sono dà al visitatore una immediata indipendenza. Obbligare le persone a cercare o a chiedere a un addetto non è conveniente in una istituzione concepita per servire il pubblico. Donne, bambini e anziani possono averne bisogno spesso e improvvisamente.

“Anni fa, mentre visitavo il British Museum con mia figlia, nata da poco, i custodi mi fornivano gentilmente, galleria dopo galleria, tutta una serie di informazioni, indicandomi la postazione dove potevo allattare o cambiare la mia bambina. Mi ricordo di aver provato un senso di gratitudine, e allo stesso tempo mi sentivo anche importante come visitatore. Il British Museum aveva formato i suoi custodi in modo che fossero sempre attenti ai bisogni di ciascun visitatore (Eleni Vassilika).”

IL COMPORTAMENTO NEL MUSEO

“Vietato toccare”. Si tratta della proibizione più diffusa e comprensibile nei musei.

Stephanie Radu ha dedicato una ricognizione ai divieti nei musei e il risultato, anche visivo, fa impressione. Non si sottovalutano le particolarità dell'ambiente e il rispetto che richiedono, ma si mettono in discussione, piuttosto, le forme di comunicazione talvolta seguite per richiederle. Al Sir John Soanes Museum, a Londra, ad esempio, hanno messo sulle antiche sedie della casa, al posto del cartellino o della brutta corda che impedisce la seduta, un ironico cardo.

Al Museo Enrico Caruso a Villa Bellosguardo (Lastra a Signa) un perentorio “Chiudete la porta”, che si presentava come primo messaggio al visitatore è diventato: “Benvenuti a Casa Caruso. Siete attesi, entrate e per cortesia chiudete la porta”.

Alcuni divieti sembrano talvolta riproposti quasi per automatismo senza che esista ancora il motivo per cui erano stati messi.

Pensiamo alle fotografie. Il divieto ha un senso quando l'uso del flash può danneggiare l'opera o quando occorre proteggerla da riproduzioni non



I dipendenti sono tenuti ad indossare abiti non in contrasto con l'ordine pubblico ed il buon costume e, comunque, compatibili con la dignità od il prestigio dell'Amministrazione. Se addetti a servizi che comportino il contatto con il pubblico, i lavoratori sono, altresì, tenuti ad indossare il cartellino che ne consenta l'identificazione, nonché a vestire la divisa ove prevista. I lavoratori devono, inoltre, astenersi dal turpiloquio o, comunque, da un linguaggio non consono dal servizio da essi svolto. Nei rapporti con gli utenti sono tenuti alla massima disponibilità ed all'applicazione delle misure di semplificazione dell'attività amministrativa in modo da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione (Codice etico dei dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali)

autorizzate. Condizioni che non sono dei telefoni cellulari, strumenti non professionali. **Molti musei invitano, anzi, i propri visitatori a scattare immagini e a condividerle sul sito del museo o sui social media.**

Soprattutto le persone addette al contatto con il pubblico, professionisti e volontari, devono conoscere quali siano i comportamenti ammessi: se una classe di ragazzi può sedersi a terra o se una mamma può allattare.

A questo proposito è utile la Carta dei servizi nel fissare le norme di comportamento. Questo ne è un esempio. "I visitatori – si legge nella carta dei servizi che viene proposta ai musei del Sistema museale di Ravenna – sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.



Dobbiamo interrogarci se tutte le restrizioni che talvolta imponiamo al pubblico abbiano un senso e soprattutto se siano sufficientemente motivate.

Nel Museo è inoltre vietato: introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture; effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria; fumare in tutti i locali del Museo; usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi; consumare cibi e bevande negli spazi espositivi".

A proposito di cani è bene aver presente che una legge della Regione Toscana (Legge 20 ottobre 2009, n.59) stabilisce che i cani "accompagnati dal proprietario o detentore, hanno accesso a tutti gli esercizi pubblici e commerciali nonché ai locali ed uffici aperti al pubblico presenti sul territorio regionale". Libero accesso, quindi, anche ai musei a meno che non si stabilisca il contrario, ma in questo caso il responsabile deve darne comunicazione al sindaco.

Fa piacere sapere che dopo l'invito ad allontanarsi rivolto da un addetto al museo alla mamma che allattava il suo bambino, sono arrivate le scuse della Fondazione Brescia Musei.

Allattare al seno è un gesto naturale che deve trovare spazio e legittimità nella società contemporanea (...). Sorprende che proprio nei musei, dove sono conservate opere come le "madonne del latte", così tipiche della nostra tradizione iconografica, si ritenga che il gesto di allattare sia fuori luogo o addirittura sconveniente"(Eugenia Roccella, sottosegretario alla Salute, 10 maggio 2011)

Ask me about the art!

“Ieri ero alla mostra di Matisse a Brescia, con mio figlio di dieci mesi, che ad un certo punto ho dovuto allattare. Mi sono accomodata e l’ho attaccato al seno, quando uno degli operatori mi ha invitato ad allontanarmi spiegandomi che è assolutamente vietato all’interno della mostra, secondo il regolamento (...).

A seguito di quanto accaduto domenica 8 maggio al Museo di Santa Giulia in occasione della mostra dedicata a Matisse, si fa presente che il Consorzio nazionale servizi che le aziende affidatarie si dissociano dal comportamento assunto dall’operatore. Le aziende si impegnano inoltre a prendere i dovuti provvedimenti sanzionatori nei confronti dell’operatore responsabile di tale esecrabile comportamento” (Fondazione Brescia Musei).”

Le norme di comportamento per il pubblico devono essere: semplici da intendere, chiare nelle motivazioni, espone con evidenza all’ingresso del museo, fatte rispettare con fermezza e cortesia da parte del personale addetto (Daniele Jalla).



LA COMUNICAZIONE INTERNA

Il comportamento di ognuno di noi dipende anche dal clima complessivo che si respira nel museo, dal rapporto con gli altri operatori, da come sentiamo di essere percepiti dai responsabili dei servizi, dalla gratificazione che riceviamo da quello che facciamo. Per questo motivo è importante il ruolo della direzione del museo che deve promuovere tramite la comunicazione interna un buon clima di lavoro.



Se prima non si comunica bene all'interno sarà difficile farlo all'esterno.

Comunicare all'interno non significa solamente far circolare le informazioni necessarie a svolgere efficacemente il servizio e il lavoro quotidiano, ma vuol dire anche considerare la comunicazione come uno strumento organizzativo che valorizza le risorse di ognuno, che rende trasparente e chiara la missione, che promuove il senso di appartenenza al museo.

Nell'integrazione di professionisti e volontari la comunicazione interna svolge un ruolo decisivo. In uno degli incontri di formazione un professionista si chiedeva la ragione del cattivo rapporto o comunque dell'alone tra l'indifferenza e il sospetto che talvolta si forma intorno ai volontari. Il suo interrogativo era sincero, perché percepiva bene il dato, ma non ne intravedeva la causa.

Il caso ribadisce la necessità della comunicazione non come una prerogativa del vertice del museo, ma piuttosto come capacità diffusa all'interno dell'Istituzione.

LA MEDIAZIONE UMANA

Il touch screen non ci sorride. La componente umana resta la più importante nella mediazione tra le collezioni e il pubblico. Recenti indagini confermano l'apprezzamento del pubblico nell'interazione, quando questa è positiva, con il personale del museo. Cala la soddisfazione per la formula della visita guidata, ma aumenta la richiesta di incontri con gli esperti del museo. Il dato non è contraddittorio e può essere letto come un indice del desiderio di una relazione, meno formalizzata di quanto lo sia la visita guidata, con i professionisti del patrimonio culturale. Sempre da un'indagine svolta sulla comunicazione in dieci grandi musei statali risulta, pur con variazioni da museo a museo, che la propensione a rivolgersi al personale di sala è spiccata soprattutto tra i giovani (meno di 19 anni e 19-24), nella fascia di età tra i 55 e i 60 anni, tra i visitatori con titolo di studio elementare e coloro che provengono da paesi europei ed extra europei. La presentazione di un'opera, la semplice risposta a un quesito costituiscono elementi di soddisfazione nella visita. La consapevolezza di questa condizione ci aiuta nell'impostare la nostra relazione con il pubblico.

Il volontario dovrebbe essere in grado di dare un'informazione di primo livello con i contenuti che sono stati acquisiti nell'incontro con i professionisti, ma esposti secondo lo stile personale. "Parlare come un libro stampato", non è efficace.

Non si può non comunicare

A Prato, alla Galleria degli Alberti, c'è un'opera come la "Crocifissione" di Giovanni Bellini che da sola merita una visita alla città. Lo sa il cultore di Sondrio, ma non, forse, la signora Rossi che da una vita abita in piazza Mercatale. Quello del rapporto tra musei e popolazione è un nodo cruciale non solo per la valorizzazione, ma per la stessa conservazione del patrimonio culturale (...). Il primo riconoscimento del valore del bene deve venire dalle persone che ne sono le eredi più dirette (...). Un aiuto decisivo può venire dagli Amici dei Musei già attivi in un'opera di sostegno spesso poco appariscente quanto tenace. Gli Amici possono diventare i garanti verso gli altri concittadini della missione universale del museo e della sua accessibilità culturale. "L'amico", cittadino comune, appassionato, ma non necessariamente esperto, può comunicare efficacemente alla signora Rossi di piazza Mercatale che superare la soglia del museo non è poi così difficile come, invece, può apparire (...). L'amico non può certo, né deve, sostituirsi all'esperto, ma può fare da ponte, con la sua passione competente, tra gli altri cittadini e il museo. Potrà dare poi all'esperto indicazioni utili a comprendere meglio punti critici nell'accesso al museo come le attese che ha il cittadino. Potrà dire, ad esempio, che per la signora Rossi una visita guidata di un'ora è troppo lunga. (Claudio Rosati, 2007)



LA CHIAREZZA

L'efficacia della comunicazione verbale dipende non solo dai contenuti, ma anche dal modo in cui vengono espressi. Come "si dice" è importante quanto "ciò che si dice". Si consiglia, a questo proposito, di parlare con lentezza naturale, svolgere il discorso per periodi brevi e usare le pause, guardare in faccia le persone alle quali ci rivolgiamo. La chiarezza è un altro requisito fondamentale. Chi conosce molte parole ne usa poche, il significato dei termini. Se in un museo di storia naturale si parla di "ambiente insulare" non si può tradurre in "isola", ritenendolo un termine più comprensibile, perché nel linguaggio scientifico un ambiente insulare ha le caratteristiche di isolamento proprie di un'isola senza essere circondato necessariamente dall'acqua.

In questo caso, come si vede, semplificare non significa ridurre. I contenuti non possono pertanto che essere quelli attestati dal museo, mentre nell'esposizione è bene seguire il proprio stile. In alcuni musei i volontari promuovono visite in dialetto per collocare la collezione nel contesto espressivo a cui fa riferimento, ma anche per parlare in modo più immediato a un pubblico che più di altri si riconosce in questo sistema linguistico.

“Pensiamo al pipistrello. Questo piccolo mammifero ha, come è noto, una vista limitatissima, ma si muove nell'aria in modo estremamente efficace perché, volando, emette degli ultrasuoni che colpiscono gli oggetti circostanti e ritornano indietro portando un messaggio, in base al quale l'animale ottimizzerà il suo comportamento: "Sono una zanzara: mangiami!", "Sono uno spigolo: scansami!". Questi sono feedback, cioè messaggi di ritorno che ci dicono qualcosa del ricevente e ci aiutano ad aggiustare la nostra azione.

È un feedback se mi dicono "Non mi è chiaro", ma anche se sul volto del mio interlocutore si dipinge un'espressione interrogativa o perplessa: cambiano solo canale e codice, ma il messaggio è lo stesso: non ci stiamo capendo, prova ancora. Possiamo parlare di "comunicazione" solo se lo scambio ha questa natura circolare/interattiva (Angelo Ferrario).”

L'ASCOLTO

Per comunicare occorre ascoltare. Non si comunica se non si ascolta. Il museo è di per sé un creatore potente di messaggi. Li manda in ogni modo, dall'esterno dell'edificio all'interno con l'esposizione, il personale e i servizi. Quali sono le reazioni del pubblico a questi messaggi?

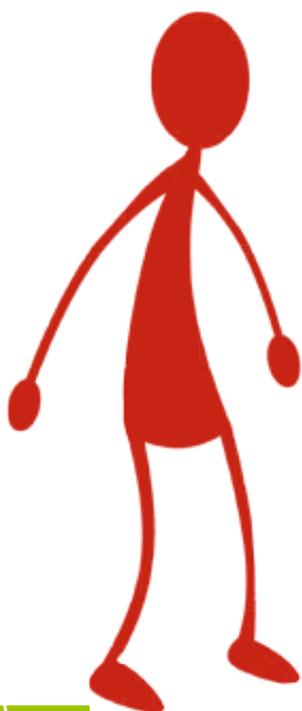
Conoscendo queste reazioni il museo può valutarle e sintonizzarsi con queste, aggiustando, se crede, il suo messaggio. Per ascoltare il pubblico il museo ha tanti strumenti e solo dall'uso integrato di tutti può ricavare un quadro abbastanza delineato del suo pubblico: dai commenti scritti sull'album a disposizione dei visitatori alla scheda per la rilevazione della soddisfazione dei visitatori (molti musei hanno adottato in Toscana quella elaborata dalla Regione), dalle interviste alle indagini a campione.

L'osservazione resta in ogni caso una risorsa insostituibile. In alcuni musei inglesi i volontari sono impegnati a osservare le reazioni del pubblico di fronte a un nuovo allestimento, ma lo sguardo attento, l'ascolto consapevole, è utile in ogni momento della vita del museo. Solo grazie all'ascolto un piccolo museo ha capito che, nonostante le ridotte dimensioni del percorso espositivo, alcuni visitatori avevano comunque bisogno di una sedia per riposarsi.

I curatori del Museo di Arte Moderna (Moma) trascorrono una mattina al mese al desk delle informazioni per cogliere gli umori e gli interessi del pubblico; altrimenti i responsabili della programmazione culturale rischiano di avere dei visitatori una visione impressionistica. L'osservazione resta un campo di attività su cui volontario e professionista possono convergere. Il criterio da seguire è quello dell'utilità. Dobbiamo osservare aspetti in grado di dare indicazioni utili per correzioni, adeguamenti o futuri allestimenti. Altre cose possono essere interessanti, a fini statistici, ad esempio, ma se non sono spendibili successivamente nella progettazione potrebbero servire a poco e ingolfare la stessa osservazione.

La prima variabile da rilevare può essere pertanto quella del tempo impiegato per visitare il museo. La misura del tempo può essere letta infatti come un indice di attrazione del percorso. Il dato potrà poi essere comparato con quello che emerge dai questionari somministrati ai visitatori.

All'interno della visita possiamo rilevare i punti di sosta privilegiati nel percorso espositivo e quelli che vengono trascurati.



Vietato non toccare

Attenzione dovrà essere data alla lettura di pannelli e didascalie con l'individuazione di un possibile grado di lettura.

Raffinando l'osservazione si può prendere in considerazione il comportamento delle famiglie e in modo particolare se c'è un'interazione con i più piccoli (il genitore che spiega) o solo una vigilanza. Naturalmente è poi utile prevedere un campo libero in cui annotare quello che ognuno riterrà più rilevante come le domande dei visitatori, utili a delineare una mappa dei bisogni a partire, ad esempio, dall'efficacia della segnaletica interna.

Un breve periodo di prova servirà a mettere meglio a fuoco il campo dell'osservazione. È di obbligo poi la massima cautela nell'interpretazione che deve essere sostenuta, possibilmente, con i risultati di altre indagini. La durata dello sguardo di un'opera può significare, infatti, come annota Nathalie Heinich, "sia una competenza specialista sia, al contrario, una buona volontà culturale fondata sulla mancanza di riferimenti pertinenti".

A distanza di dieci anni dall'indagine sulla comunicazione nei musei statali (L.Solima, "Indagine sulla comunicazione nei musei statali italiani, Ludovico Solima ha svolto nel 2010 un'analogica ricognizione per rilevare i mutamenti intervenuti. Ne ha dato un'anticipazione nel Primo colloquio sulla valorizzazione promosso dal Ministero per i beni e le attività culturali il 26 ottobre 2011.

Si riportano i dati trascritti dall'intervento di Solima.

- La presenza dei giovani si dimezza.
- Raddoppia quella degli anziani.
- Precipitano le presenze degli stranieri.

- Aumentano gli italiani.
- Tra gli italiani diminuiscono quelli con il titolo di studio medio basso e aumentano i laureati.
- Diminuisce nella scelta di visita del museo l'importanza di libri e guide.
- Decresce il peso del passaparola.
- Esplose l'uso di internet.
- Cresce la richiesta di testi scritti, filmati, postazioni multimediali, incontri con il personale del museo.
- Aumenta la domanda di conoscere meglio il contesto storico in cui si collocano le opere.
- Cala la soddisfazione per pieghevoli e depliant e aumenta quella per le didascalie.
- L'indagine di Civita ha permesso di tracciare sia il profilo degli attuali utenti dei luoghi di cultura (italiani e stranieri) sia quello dei cosiddetti "non fruitori".

I primi sono stati distinti in quattro gruppi rappresentativi:

- "mobili", coloro che hanno fino a 45 anni di età e che visitano un luogo di cultura di solito in un'altra città o in un altro Paese, approfittando dell'occasione offerta da un viaggio;
- "sedentari", quelli in prevalenza più anziani, che visitano generalmente i musei della loro città, con preferenze per quelli di arte contemporanea;
- "onnivori", coloro che hanno fino a 45 anni di età e che vedono sia i musei d'arte (dall'antico al contemporaneo) che quelli archeologici, sia della loro che di altre città, ma, in genere, non sono esterofili;

→ “compulsivi”, il gruppo dei grandi consumatori di gadget e pubblicazioni, che appartengono alla classe di età centrale ed effettuano più di una visita all’anno.

I “non fruitori”, invece, sono stati raggruppati in quattro classi tipologicamente omogenee:

→ “distratti”, ovvero i più giovani che, distratti da altri interessi e con poco tempo a disposizione, dichiarano di annoiarsi visitando una mostra o un museo e di essere poco informati sugli eventi per la carenza di materiale informativo sui siti web che frequentano;

→ “insoddisfatti”, ovvero i più anziani che vorrebbero servizi maggiori;

→ “tecnologici”, quelli compresi nella fascia di età 25-44, molto vicini alle caratteristiche del gruppo dei giovani, che sottolineano la necessità di una comunicazione più incisiva e maggiori informazioni;

→ “ventre molle”, coloro che rientrano nella fascia 44-65 richiedenti maggiori servizi di accoglienza.

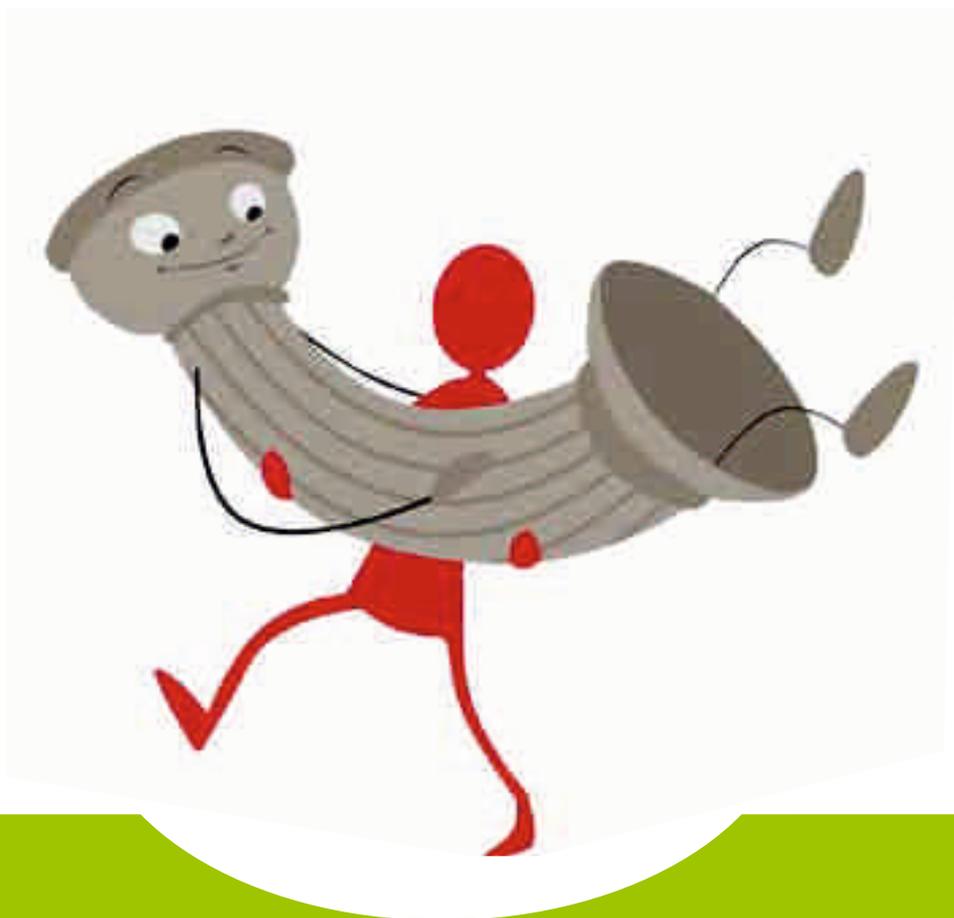
I livelli di istruzione e di reddito e la distribuzione territoriale delle offerte culturali solo in parte spiegano la mancata espressione di una domanda di cultura da parte di una quota così elevata di popolazione italiana adulta. La tipologia dei “non fruitori”, infatti, costituisce un segmento importante: un potenziale di domanda non utilizzato che potrebbe sostenere in modo non marginale lo sviluppo del settore (Quotidiano Arte.it)

LA RISPOSTA

In una dispensa dedicata alla comunicazione nel museo può sembrare superfluo parlare della “risposta” che costituisce una componente di ogni relazione. L’esperienza ci dice, invece, come spesso non si risponda alle richieste a prescindere dall’esito che queste possono avere. L’impossibilità di accogliere una richiesta non significa automaticamente che a questa non si debba rispondere. Le insidie maggiori vengono dalla rete che ci consente di aprire con immediatezza canali di comunicazione che poi non vengono curati in modo altrettanto adeguato. Il Ministero per i beni e le attività culturali ha istituito, ad esempio, il servizio di posta elettronica e.mouseion con cui è possibile chiedere “particolari notizie riguardo l’accesso e la fruibilità degli spazi espositivi, sporgere direttamente un reclamo o suggerire soluzioni riguardo l’allestimento”.

Servizi come questo sono efficaci solo se si fornisce sempre e comunque una risposta altrimenti sono più dannosi della mancanza stessa dello sportello virtuale che si vuole aprire al pubblico. Da un’indagine svolta dal ricercatore Giovanni Arata risulta che il 62,19% di coloro che tramite Facebook hanno posto una domanda a uno dei 1250 enti locali territoriali, che hanno questo account, non hanno ricevuto una risposta. I social network non sono emblemi in grado di qualificare di per sé il sito di un museo; servono solo se utilizzati correttamente, a partire, dal linguaggio meno formale, ma non per questo forzatamente spigliato, e dalla celerità dell’interazione.

Benvenuti!



Ciao a tutti! Questa pagina nasce come esperimento, per parlare al pubblico in modalità easy (...). Consideriamo l'utente un interlocutore al nostro stesso livello: se domanda, gli rispondiamo. Se interviene ha una ragione per farlo. Se critica, è perché ritiene che le cose potrebbero essere migliorate – e quindi ci dà fiducia. Quando si parla di scienza, ogni risposta viene verificata. Siamo un museo con una lunga tradizione di ricerca scientifica: abbiamo quindi i mezzi per attingere a fonti attendibili. Le informazioni che troverete sulla nostra pagina, quando rispondono ai quesiti da voi posti, non sono mai improvvisate. Ci siamo sempre. Fisicamente, come museo costruzione, quasi tutti i giorni dell'anno, perché nella nostra mission rientra anche il contatto con il pubblico: quando gli altri chiudono, noi siamo aperti per accogliervi e invitarvi a un “divertimento intelligente”, con proposte per ogni età. Ci pare che trascorrere una domenica al museo sia più fruttuoso e più piacevole che passarla in un centro commerciale. Ma siamo democratici, e sappiamo che è una questione di gusto e di abitudini. Su Facebook invece ci siamo sempre, Natale Pasqua domenica Ferragosto Ognissanti compresi (...). Ogni parere ci è prezioso. Il vostro feedback ci aiuta a comprendere se riusciamo a trasmettervi nella maniera giusta i nostri valori di fondo: integrità, mente aperta, fiducia nel futuro, divertimento. (Pagina Facebook del Museo Tridentino di Scienze Naturali).

La sicurezza dei beni

La sicurezza delle Persone

di Maurizio Toccafondi e Fabrizio Borelli

Questa terza parte è dedicata al tema della sicurezza delle persone, dei luoghi e dei beni in cui i volontari operano. E' strettamente collegata all'appendice che contiene la legislazione di riferimento citata nel testo.



PREMESSA

Con le importanti riforme degli anni '90 che hanno dato luogo alla Riforma del Titolo V della Costituzione si è attuata una ripartizione di compiti fra lo Stato, le Regioni e gli altri enti periferici nell'ottica di un decentramento di funzioni.

In seguito anche la legislazione afferente ai Beni Culturali ha subito innovazioni importanti che nel 2004 hanno consentito l'emanazione del D.Lgs 42/2004, ovvero il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio.

Il Codice prevede la suddivisione fra la Tutela e la Valorizzazione: la prima di competenza statale, la seconda di competenza anche delle Regioni. Per preparare le strutture museali alle previsioni di legge fu emanato l'Atto di indirizzo sui criteri tecnico – scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998), suddiviso in vari ambiti.

L'ambito V esamina la materia della sicurezza delle strutture museali analizzando nello specifico i vari aspetti: sicurezza anticrimine, i sistemi di protezione attiva e passiva, sicurezza antincendio, ecc.

Le aree archeologiche presentano altresì particolarità che riuniscono i due settori della sicurezza sui luoghi di lavoro e nei cantieri che spesso necessitano di misure organizzative specifiche.

Ebbene, la materia della sicurezza nei Musei e nelle Biblioteche ed Archivi ospitati in edifici tutelati era stata oggetto di specifiche norme già nei primi anni '90: in 2 regolamenti: il D.M. 569 del 20/5/92 e il D.P.R. 418 del 30/6/95.



D.M. 569 del 20/5/92, Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre;

D.P.R. 418 del 30/6/95, Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a biblioteche e archivi.



Le norme contenute nei due regolamenti disciplinano le misure tecniche necessarie per il rilascio del certificato di prevenzione incendi in relazione agli edifici pubblici e privati, di interesse artistico e storico destinati a contenere, musei, gallerie, biblioteche, archivi, collezioni, oggetti di interesse culturale prevedendo adeguamenti strutturali e provvedimenti gestionali.

In queste ultime norme sono anche definiti i ruoli del direttore e del responsabile tecnico, oltre alla gestione dell'emergenza.

Nei musei devono essere, altresì, assicurate le condizioni microclimatiche ottimali per la conservazione dei beni.

IL SERVIZIO DEL VOLONTARIATO NELLA STRUTTURA

Lineamenti della legislazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro D.Lgs. 81/2008

A seguire una relazione sintetica dei principi comuni riportati nel Titolo I del Decreto 81/2008 con riferimento alle prestazioni di volontariato, anche in seguito alle modifiche introdotte con il Decreto Legislativo 106 del 2009.



Si rimanda all'Appendice



Il decreto è entrato in vigore il 15 maggio 2008 e sostituisce completamente i D.Lgs. 626/94 e 494/96, ed altri provvedimenti emanati a partire dagli anni '50' in materia di tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro. Il testo è stato soggetto ad aggiornamenti, importante quello apportato dal D.Lgs 106/2009.

Il D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. nel complesso è articolato in XIII Titoli e 51 allegati. Rispetto ai decreti prevenzionali degli anni '50 la nuova legislazione affronta direttamente il concetto della valutazione di tutti i rischi presenti sul luogo di lavoro con un approccio improntato alla valutazione complessiva ed alla flessibilità e dinamicità degli strumenti di valutazione; viene, inoltre introdotto il principio di responsabilità unica del datore di lavoro e/o del committente.

Con il decreto 81/2008 vengono aggiornate e riunite in un solo testo tutte le norme previgenti, ed introdotte importanti novità come quelle apportate dall'art.26 (obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione), che introduce il concetto di rischio causato dalle interferenze, ma soprattutto precisa che la norma debba essere applicata a tutti i settori di attività, privati e pubblici, e a tutte le tipologie di rischio.



Il decreto individua dettagliatamente tutte le figure presenti nei luoghi di lavoro: datore di lavoro, RSPP (Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione), preposto, medico competente, lavoratore, RLS (Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza).

Con le modifiche introdotte nel 2009, anche il volontariato rientra a pieno titolo nell'applicazione del decreto. L'art. 3 comma 12 bis in merito stabilisce che:

- nei confronti dei volontari di cui alla Legge 1° agosto 1991, n. 266 (Legge quadro sul volontariato), e dei volontari che effettuano servizio civile si applicano le disposizioni relative ai lavoratori autonomi di cui all'articolo 21 del D.Lgs 81/2008;
- ove il volontario svolga la propria prestazione nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro, questi è tenuto a fornirgli dettagliate informazioni sia sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui è chiamato ad operare, sia sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

Il datore di lavoro è altresì tenuto ad adottare le misure utili ad eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze tra la prestazione del volontario e altre attività che si svolgano nell'ambito della medesima organizzazione.

Il datore di lavoro deve, pertanto, assicurare tutte le misure di tutela previste dal decreto, ovvero:

- la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza (che dovrà essere continuamente aggiornata in base alle modifiche intervenute nel processo produttivo e-o nell'organizzazione);
- la programmazione della prevenzione [...];
- l'eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- la riduzione dei rischi alla fonte;
- la sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o è meno pericoloso;
- la limitazione al minimo del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio;
- l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;

- il controllo sanitario dei lavoratori;
- l'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio [...];
- l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori;
- l'informazione e formazione adeguate per dirigenti e i preposti;
- l'informazione e formazione adeguate per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- la partecipazione e consultazione dei lavoratori;
- la partecipazione e consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento dei luoghi di lavoro;
- le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi

Il datore di lavoro, affiancato dal RSPP, è soggetto ai seguenti obblighi:

- applicare le misure generali di tutela, valutare tutti i rischi presenti sul luogo di lavoro, valutare i rischi da interferenza, nominare il RSPP ed il medico competente, nominare e formare la squadra di emergenza e primo soccorso, effettuare di concerto con il medico la sorveglianza sanitaria, adottare le misure d'emergenza, consultare il RLS ecc. (NB per tutti gli obblighi si rimanda alla lettura completa dell'art 18);

- il datore di lavoro non può delegare ad altri la valutazione di tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'articolo 28 (DVR) e la designazione del responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi.



Nel caso dei volontari valgono le disposizioni previste dagli artt. 21 e 26

In particolare, l'art. 21 del D.lgs 81/2008 si riferisce alle "Disposizioni relative [...] ai lavoratori autonomi" e vale anche per il volontariato (cfr art. 3 comma 12 bis).

1.1 [...] i lavoratori autonomi [...] che compiono opere o servizi devono:

- a) utilizzare attrezzature di lavoro in conformità alle disposizioni di cui al titolo III;
- b) munirsi di dispositivi di protezione individuale ed utilizzarli conformemente alle disposizioni di cui al titolo III;
- c) munirsi di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le proprie generalità, qualora effettuino la loro prestazione in un luogo di lavoro nel quale si svolgano attività in regime di appalto o subappalto.



2. I soggetti di cui al comma 1, relativamente ai rischi propri delle attività svolte e con oneri a proprio carico hanno facoltà di:

- a) beneficiare della sorveglianza sanitaria secondo le previsioni di cui all'articolo 41;
- b) partecipare a corsi di formazione specifici in materia di salute e sicurezza sul lavoro, incentrati sui rischi propri delle attività svolte, secondo le previsioni di cui all'articolo 37.

All'art. 26 sono altresì definiti gli "obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione" (per il volontariato, anche in questo caso, confronta l'art. 3 comma 12 bis)

1. Il datore di lavoro committente, quindi:
 - a) verifica l' idoneità dei lavoratori;
 - b) fornisce informazioni sui rischi esistenti nel luogo di lavoro, informa sui rischi propri della struttura e sulle procedure di emergenza ed evacuazione DVR + Piano d' emergenza.
2. Inoltre tutti i datori di lavoro coinvolti:
 - a) cooperano all' attuazione delle misure di prevenzione
 - b) coordinano gli interventi di prevenzione e protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori.

Il datore di lavoro committente promuove la cooperazione ed il coordinamento di cui al comma 12 bis citato, elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI).

Fra gli altri compiti il datore di lavoro deve pianificare il sistema di gestione dell' emergenza. Egli:

- organizza i necessari rapporti con i servizi pubblici competenti in materia di primo soccorso, salvataggio, lotta antincendio e gestione dell' emergenza;
- designa preventivamente i lavoratori di cui all' articolo 18, comma 1, lettera b) addetti all' emergenza;
- informa tutti i lavoratori che possono essere esposti a un pericolo grave e immediato circa le misure predisposte e i comportamenti da adottare;
- programma gli interventi, prende i provvedimenti e dà istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave e immediato che non può essere evitato, possano cessare la loro attività, o mettersi al sicuro, abbandonando immediatamente il luogo di lavoro;

- adotta i provvedimenti necessari affinché qualsiasi lavoratore, in caso di pericolo grave ed immediato per la propria sicurezza o per quella di altre persone e nell'impossibilità di contattare il competente superiore gerarchico, possa prendere le misure adeguate per evitare le conseguenze di tale pericolo, tenendo conto delle sue conoscenze e dei mezzi tecnici disponibili;
 - garantisce la presenza di mezzi di estinzione idonei alla classe di incendio ed al livello di rischio presenti sul luogo di lavoro, tenendo anche conto delle particolari condizioni in cui possono essere usati. L'obbligo si applica anche agli impianti di estinzione fissi, manuali o automatici, individuati in relazione alla valutazione dei rischi.
- Altra funzione importante è quella assegnata al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) eletto dai lavoratori ed obbligatoriamente informato su tutto il processo e su tutti gli atti adottati dal datore di lavoro (NB per le attribuzioni complete si rimanda alla lettura dell'art 50).

La Magna Charta del volontariato per i beni culturali

Finalmente La Magna Charta del volontariato per i beni culturali!

A seguire la convenzione tipo scaturita dalla sperimentazione che si è sviluppata attraverso il percorso formativo del 2012.



La Magna Charta

La Toscana ha una tradizione secolare nel volontariato che risale, in alcune prime forme, al XIII secolo. Si tratta di una tradizione che ha, peraltro, caratteri propri di civismo e di riconoscimento della finalità collettiva del patrimonio artistico.

Ne è una testimonianza significativa la ricchezza di opere d'arte depositatasi nel tempo, per mecenatismo, negli ospedali.

Nell'800 e nel '900, ancora una volta la Toscana si distingue nell'organizzazione di associazioni, biblioteche circolanti, università popolari, che intendono favorire l'accesso all'istruzione e alla cultura alle masse popolari.

Più di recente la straordinaria partecipazione di giovani di tutto il mondo, gli angeli del fango, alla salvaguardia dei beni culturali in occasione dell'alluvione dell'Arno, nel 1966, apre un nuovo capitolo nella storia del volontariato dei beni culturali e documenta come la Toscana abbia saputo veicolare un messaggio di universalità del suo patrimonio.

Forte anche di questa memoria la Toscana riflette sul volontariato nel campo dei beni culturali per qualificarne la missione sulla base dell'art. 9 della Costituzione e dell'evoluzione della società che si riflette, in modo particolare, nella riforma del Titolo V della Costituzione e nel Codice dei beni culturali e del paesaggio.

Il Titolo V della Costituzione stabilisce, all'art. 118, che Stato, Regioni, città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, Il Codice dei beni culturali e del paesaggio ribadisce il valore educativo e civile del patrimonio culturale e chiama più soggetti, pubblici e privati, a concorrere alla sua valorizzazione.

Le istituzioni e le associazioni di volontariato che si riconoscono nella Magna Charta s'impegnano nell'affermazione di questi principi e, sulla base delle convinzioni maturate dalla comunità dei volontari e dei professionisti della cultura e della lunga pratica delle associazioni di volontariato nella regione, riconoscono nel volontariato questi valori e funzioni.

1. CONSERVAZIONE ED EDUCAZIONE AL PATRIMONIO

Il volontariato è espressione di cittadinanza attiva che assume in pieno la responsabilità dell'eredità culturale tramandataci dalle generazioni che ci hanno preceduto. Esercita questa responsabilità promuovendo tra i concittadini, soprattutto con il valore dell'esempio del dono di competenze, di capacità, di esperienze e di tempo, il riconoscimento dei beni culturali e del paesaggio come parte integrante e costitutiva dell'identità nazionale.

Contribuisce così alla conservazione del patrimonio, aumentandone la consapevolezza anche al di fuori di ambiti istituzionali, come la scuola e i luoghi della cultura. Completa e amplia in questo modo l'azione degli enti pubblici sollecitando interesse e rispondendo a bisogni che si pongono al di fuori della sfera di azione del pubblico.

L'intervento del volontariato è coerente con la concezione dinamica della tutela affermata dal Codice dei beni culturali e del paesaggio, che finalizza la conservazione dei beni alla promozione dello sviluppo della cultura.

**Habemus Magnam
Chartam!!**

Finalità ribadite ed esplicitate dal Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali della Regione Toscana che riconosce e considera la cultura (...) come valore essenziale e strumento fondamentale di crescita umana, di espressione artistica, mezzo di promozione ed educazione sociale, di comunicazione, di insostituibile valore sociale e formativo, soprattutto per le giovani generazioni. Il volontariato concorre ad affermare e difendere i beni culturali come beni comuni e sostiene e sviluppa, a questo fine, la partecipazione dei cittadini che è la prima fondamentale garanzia della conservazione e della tutela.

2. VALORIZZAZIONE E ACCESSO AI LUOGHI DELLA CULTURA

Il volontariato concorre alla valorizzazione del patrimonio culturale, coerente con l'enunciato del Codice che stabilisce che "la Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale" e con il Testo unico della Regione Toscana che, dopo aver richiamato "la partecipazione democratica al processo di selezione di un bene o di un'attività culturale", stabilisce forme di collaborazione con lo Stato, con gli enti locali e con i soggetti privati nell'esercizio delle funzioni regionali in materia di valorizzazione dei beni culturali.

Il volontario, non vincolato ai saperi disciplinari e alle funzioni professionali, che hanno altri compiti, è portatore di una sensibilità che lo rende più vicino il pubblico e concorre a interpretarne meglio i bisogni differenziati di conoscenza e di fruizione del patrimonio culturale.

Rappresenta nei confronti dei cittadini un'ulteriore garanzia dell'universalità della fruizione e può costituire, per il carattere di solidarietà e reciprocità che ha il suo impegno, un tramite efficace tra la cittadinanza e il patrimonio culturale, anticipando anche nuove forme di intervento.

Assicura, soprattutto, l'aumento di fruizione, che è elemento costitutivo della valorizzazione, e in modo particolare in fasce di pubblico che possono trovare ostacoli nell'accesso al patrimonio.

3. LA SUSSIDIARIETÀ CIRCOLARE

Il volontariato è strumento di sussidiarietà circolare nella valorizzazione del patrimonio culturale perché l'iniziativa dei cittadini e l'iniziativa pubblica si rafforzano reciprocamente. Il volontario interviene per sostenere, come vuole il significato di sussidiarietà, con un appoggio che può essere morale, finanziario o costituito da prestazioni, comunque sempre volontarie.

Il valore della gratuità non è solo nel sostegno non remunerato che è dato, ma anche e, soprattutto, nel rapporto di collaborazione che si crea tra le persone e le istituzioni.

Il volontariato concorre all'attuazione di un modello partecipato e sostenibile di valorizzazione del patrimonio culturale e di una sua gestione integrata nel principio di sussidiarietà.

Per questi motivi le istituzioni e le associazioni che condividono la Magna Charta si impegnano, secondo le rispettive competenze e negli specifici programmi di attività a:

- riconoscere il valore delle associazioni di volontariato perché in grado di ampliare la sfera della fruizione e della conoscenza del patrimonio culturale;

- operare per l'integrazione del volontariato nella valorizzazione del patrimonio culturale.

A questi fini istituzioni e associazioni si impegnano, secondo le proprie competenze, a sostenere queste azioni.

4. GARANZIA DEL PROFILO DEL VOLONTARIO

Nel contesto attuale caratterizzato dalla molteplicità di forme di prestazione di lavoro (stage, servizio civile, tirocinio, cooperative sociali, lavoro interinale, etc.) è ancor più necessario far sì che la prestazione del volontario si esplichi chiaramente nel ruolo che gli è proprio senza che questo sconfini in ambiti di pertinenza di altre figure. Il suo intervento, inoltre, non può in alcun modo essere sostitutivo di funzioni ordinarie, di esclusiva competenza degli istituti (musei, biblioteche, archivi, istituzioni culturali, etc.).

Occorre aver sempre presente la distinzione di funzioni che possono essere svolte più efficacemente da altri soggetti e di quelle che, per natura e fine, sono invece congeniali al volontariato che ha, quindi, un ruolo complementare rispetto a quello di altri soggetti.

Un'attenzione particolare deve essere rivolta alle esigenze dei giovani perché la scelta del volontariato possa essere vissuta non come surrogato di lavoro, ma come esperienza di arricchimento complessivo, civile, culturale e professionale, della persona.

5. LE BUONE REGOLE DEL VOLONTARIATO DEI BENI CULTURALI

5.1 La cultura dell'accordo

La spontaneità e la gratuità, elementi costitutivi del volontariato, non escludono una disciplina e una pratica che si fondano, nella garanzia della continuità del rapporto e l'accettazione del criterio di una valutazione condivisa dell'operato.

La sottoscrizione di un protocollo di cooperazione o di una convenzione tra il singolo istituto e l'associazione di volontariato non va vista, pertanto, come una burocratizzazione del rapporto, ma come strumento necessario nella definizione di un progetto comune e degli obiettivi da raggiungere.

Nella totale responsabilità della gestione della struttura e del progetto culturale l'Istituzione, nel definire gli ambiti e le modalità dell'intervento delle associazioni, garantisce la loro autonomia in modo che non rappresentino degli aggravi per le istituzioni stesse.

5.2 La formazione dei professionisti del patrimonio culturale

Finora si è guardato soprattutto alla formazione dei volontari senza pensare, invece, che occorre una formazione anche per coloro che lavorano nei musei, nelle biblioteche e nelle istituzioni culturali perché sia riconosciuta la specificità del volontariato come condizione preliminare a un dialogo proficuo tra i due soggetti.

Un'organizzazione si deve chiedere in primo luogo perché ha bisogno di volontari.

Si devono, inoltre, conoscere le motivazioni dei volontari e capire quali competenze, che non hanno i professionisti, abbiano e come entrambi possano convergere su finalità comuni.

5.3 La formazione dei volontari

La formazione dei volontari deve tener di conto, in primo luogo, dei loro bisogni di conoscenza e deve riferirsi, in modo particolare, all'ambito del loro intervento. La formazione ha, in ogni caso, come contesto di riferimento quello dell'educazione al patrimonio. Serve a mettere in comune i saperi e a sviluppare un senso di appartenenza alla missione.

5.4 La verifica e il confronto dei programmi

Gli istituti programmano incontri periodici per discutere e verificare i risultati ottenuti, eventuali modifiche o riprogrammazione degli obiettivi da raggiungere e i programmi futuri. E' necessaria una comunicazione interna e una circolazione delle informazioni, senza la quale ogni azione diventa più difficile, che coinvolga il personale dipendente, i volontari e gli altri soggetti che collaborano stabilmente con l'istituzione. L'autonomia dei due soggetti ha bisogno, perché non si risolve in una autoreferenzialità e confluisca, anzi, in una cooperazione, di un efficace di scambio, di informazioni e di dialogo.

5.5 Il referente per i volontari

La presenza in ogni museo, biblioteca, archivio, istituzione culturale di un referente interno che si occupi dei rapporti con i volontari è fondamentale, perché solo la continuità di una relazione può garantire una cooperazione organica in un contesto assai composito, per funzioni e figure, come può essere quello di un archivio, di museo o di una biblioteca. Il referente/coordinatore, interno all'istituzione, contribuisce alla creazione di un ambiente piacevole e flessibile per rendere pienamente gratificante l'impegno dei volontari. E' un punto di riferimento cui i volontari possono rivolgersi e con il quale il dialogo è aperto. E' una figura coinvolta nei processi decisionali della struttura e partecipa alla programmazione del progetto di convenzione.

Crea e favorisce le opportunità di collaborazione, monitora le attività e segnala alla direzione opportunità e criticità inerenti la partecipazione dei volontari ai programmi dell'Istituzione.

Promuove campagne di adesione, gestisce il calendario della formazione continua in relazione all'attività dell'Istituzione, forma i nuovi volontari ed aggiorna il kit informativo di ingresso.

Il referente verifica l' idoneità dei soggetti alle attività in cui sono stati coinvolti, affinché gradualmente tutti i volontari possano trovare nella propria attività dimensione collaborativa più idonea alle proprie capacità e inclinazioni.

5.6 La pubblicità del contributo del volontariato

Finora non si è riconosciuto abbastanza il valore anche economico del contributo dato dai volontari a livello individuale e collettivo.

La prestazione dei volontari deve essere messa in risalto pubblicamente e in modo adeguato perché aggiunge valore alla qualità di un istituto e perché promuove il valore del volontariato.

5.7 La definizione dei compiti

E' importante che l'Istituzione sappia esattamente che cosa chiede ai volontari al fine di poter concordare le modalità della collaborazione.

L'attenta definizione dei compiti aiuta il volontario nell'espletamento della propria attività e lo responsabilizza. Allo stesso tempo aiuta l'istituzione a conoscere meglio i suoi bisogni e a migliorare la qualità del suo impegno e dei suoi servizi.

5.8 Il kit del volontario

Costituisce il biglietto da visita della struttura verso il volontario e manifesta un gesto di rispetto e di accoglienza. Ogni istituzione prepara un kit in cui sono le informazioni di base per muoversi all'interno della struttura (orari, organigramma, programmi, etc.), le informazioni sulla collezione, la lista delle domande più ricorrenti da parte del pubblico.

Con il kit viene consegnato al volontario il cartellino che lo distinguerà nel suo ruolo all'interno della struttura. Nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali il cartellino riporterà solo il nome e la scritta "volontario". Dove è possibile l'istituzione mette a disposizione uno spazio dedicato ai volontari o quantomeno una bacheca per ogni comunicazione che si riterrà utile agli altri volontari e agli addetti all'istituzione.

Museo



La convenzione tipo

La proposta di convenzione tra l'Istituzione titolare di un museo, biblioteca, archivio o altro luogo della cultura e un'associazione di volontariato offre un traccia, più che un modello rigido, per definire un documento che, nell'aderire alle singole situazioni, contempra tutti gli elementi che l'esperienza sul campo e la letteratura sul tema indicano come indispensabili per un corretto rapporto tra i due soggetti.

Alla base della convenzione sono i principi e gli orientamenti della Magna Charta del volontariato dei beni culturali in Toscana, sopra riportata ed elaborata dopo un'indagine preliminare delle esperienze in corso, e lo stato dell'arte espresso da alcune convenzioni tuttora attive.

Bisogna considerare, a questo proposito, che in molti casi la formalizzazione dei rapporti è carente a prescindere dalla qualità dell'esperienza e che in altri casi le convenzioni sono antecedenti, anche di gran lunga, al Codice dei beni culturali e del paesaggio.

Nella proposta si è tenuto di conto, con particolare attenzione, dei requisiti che la legge regionale 26 aprile 1993, n. 28 "Norme relative ai rapporti delle organizzazioni di volontariato con la Regione, gli Enti locali e gli altri Enti pubblici – Istituzione del registro regionale delle organizzazioni del volontariato".

**Il frutto della
sperimentazione**

La convenzione a seguire è una convenzione "tipo", per cui alcune parti devono essere modellate sulla singola esperienza. Contiene tuttavia definizioni e direttive comuni.

Il lavoro è il frutto del percorso formativo e di ascolto svoltosi durante il 2012, curato da Promo PA Fondazione, sostenuto da Cesvot e Regione Toscana e supportato dalla Direzione Regionale per i beni artistici e paesaggistici della Toscana.

Ad oggi, 18 ottobre 2012, hanno partecipato alla sperimentazione

Area archeologica di Civitella Paganico e Associazione Odysseus
GAMC – Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Viareggio e
Amici dei Musei di Viareggio

Museo Archeologico di Arezzo e Associazione Giano di Arezzo

Museo Archeologico delle Acque di Chianciano Terme e Associazione
Geoarchelologica

Museo Civico di Fucecchio e Associazione Archeologica Volontariato
Medio Valdarno

Musei Nazionali di Lucca e Amici dei Musei di Lucca

Museo del Tessuto di Prato e Amici dei Musei e dei Beni Ambientali
Pratesi

Museo di Storia Naturale e del Territorio dell'Università di Pisa e Amici
del Museo Naturalistico di Calci

Data e luogo, convengono, per la presente scrittura privata da tenere e valere a ogni effetto di legge

L'istituzione.....
(codice fiscale, partita Iva).....

In persona di nome e cognome.....

Dirigente del settore.....

Nato a.....il.....per

la qualifica domiciliato presso l'istituzione, il quale interviene ai sensi dell'art.....del regolamento.....;

L'associazione.....

(codice fiscale o PIVA).....

con sede in via.....

a....., rappresentata dal suo presidente, il signor/la signora.....,

come risulta dallo Statuto dell'Associazione e verbale del

..... (citare l'organo deliberante),

nato ail.....e domiciliato per

la sua carica presso la sede dell'Associazione, a questo atto espressamente autorizzato come risulta dal verbale del data.....

del.....(citare l'organo deliberante),

documentazione allegata in copia conforme all'originale.



Premesso che



→ La legge 11 agosto 1991, n.266, "Legge quadro sul volontariato", d'ora innanzi "legge quadro", riconosce il valore sociale del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne sostiene lo sviluppo e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuate dallo Stato, Regioni, Province ed enti locali.

→ La legge regionale 26 aprile, n.28, "Norme relative ai rapporti delle organizzazioni di volontariato con la Regione, gli Enti locali e gli altri Enti pubblici-Istituzione del registro regionale delle organizzazioni del volontariato", stabilisce forme e modalità delle attività convenzionate tra enti e organizzazioni di volontariato.

→ Il decreto legislativo 20 ottobre 1998 n.368, "Istituzione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997, n.59, prevede che il Ministero stesso, per la valorizzazione dei beni culturali ed ambientali, può costituire o partecipare ad associazioni, fondazioni o società, anche mediante il temporaneo conferimento in uso di beni culturali che ha in consegna; (testo da inserire solo per gli istituti statali).

→ Il D.lgs 42/2004 e smi. l'art 111 comma 4 prevede "La valorizzazione ad iniziativa privata è attività socialmente utile e ne è riconosciuta la finalità sociale" e l'art. 112 comma 9 prevede, "[...] possono essere stipulati accordi tra lo Stato, per il tramite del Ministero e delle altre amministrazioni statali eventualmente competenti, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali e i privati interessati, per regolare servizi strumentali comuni destinati alla fruizione e alla valorizzazione di beni culturali. Con gli accordi medesimi possono essere anche istituite forme consortili non imprenditoriali per la gestione di uffici comuni.

Per le stesse finalità di cui al primo periodo, ulteriori accordi possono essere stipulati dal Ministero, dalle regioni, dagli altri enti pubblici territoriali, da ogni altro Istituzione pubblico nonché dai soggetti costituiti ai sensi del comma 5, con le associazioni culturali o di volontariato, dotate di adeguati requisiti, che abbiano per statuto finalità di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali.”

→ La L.R. 21/2010 “Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali”, all’art 3 comma 2, lettera c “organizzazione, integrazione e sviluppo delle attività di valorizzazione, ai sensi dell’articolo 112 del d.lgs. 42/2004”.

→ La legge 7 dicembre 2000, n.383, “Disciplina delle associazioni di promozione sociale” prevede che lo Stato e gli enti territoriali possono concedere in comodato beni mobili ed immobili di loro proprietà non utilizzati per fini istituzionali, alle associazioni di promozione sociale ed alle organizzazioni di volontariato previste dalla legge quadro sul volontariato per lo svolgimento delle loro attività istituzionali.

→ Considerato che in data 9 dicembre 1999 hanno aderito al Protocollo di Collaborazione anche le associazioni Centro Nazionale Volontariato, Federazione italiana delle associazioni degli “Amici dei Musei”, Gruppi archeologici d’Italia, Italia nostra, Volontari associati musei italiani e l’Associazione Carabinieri in congedo Vigilanza “Alamari”; (testo da inserire obbligatoriamente per gli istituti statali).

→ Tenuto conto che in data 14 aprile 2000 è stata istituita con decreto del Ministro la Commissione per il coordinamento delle attività di volontariato che ha tra i suoi compiti quello di promuovere eventuali aggiornamenti e integrazioni della “Convenzione tipo” allegata al Protocollo di collaborazione già citato; (testo da inserire obbligatoriamente per gli istituti statali).

Considerato che l'Amministrazione ha interpellato, in data....., le organizzazioni sindacali (testo da inserire obbligatoriamente per gli istituti statali).

Considerato che il Comune....., la Provincia ha interpellato, in data....., le organizzazioni sindacali;

L'accordo quadro denominato "Magna Charta del Volontariato per i beni culturali" Redatta congiuntamente da Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana, Regione Toscana e Centro Servizi Volontariato Toscana, che individua principi e orientamenti per i rapporti di collaborazione tra enti pubblici e associazioni di volontariato nel campo dei beni culturali;

Tutto ciò premesso e inteso che quanto sopra scritto fa parte integrante e sostanziale del presente atto, i componenti convengono quanto segue:

Articolo 1 (Contenuto della convenzione)

L'Associazione, costituita conformemente al disposto dell'art.3 della legge quadro e iscritta nel registro regionale delle organizzazioni del volontariato e/o riconosciuta a livello nazionale o regionale quale associazione con il numero si impegna a prestare a titolo gratuito la propria collaborazione alle attività di valorizzazione del..... secondo le forme e le modalità previste dai successivi articoli.

Articolo 2 (Attività oggetto del rapporto convenzionale)

Descrizione delle attività, elenco allegato degli addetti fatta salva la facoltà di apportare modifiche e integrazioni alla lista, indicazione dei tempi di impiego degli addetti.

Articolo 3 (Responsabili delle attività oggetto della convenzione)

L'Istituzione incarica il/la Signor/a.....
.....quale responsabile dei rapporti con l'Associazione che, allo stesso scopo, delega il/la Signor/a.....come coordinatore dei volontari. Gli incaricati potranno essere sostituiti in qualsiasi momento dai sottoscrittori della presente convenzione.

Il coordinatore dei volontari è responsabile del funzionamento dei servizi di volontariato ed è tenuto a operare in collaborazione con il responsabile dell'istituzione. Gli operatori sono tenuti al rispetto delle norme statutarie e del regolamento dell'organizzazione di volontariato. L'Istituzione garantisce l'indipendenza dei volontari nei confronti del concessionario dei servizi aggiuntivi.

Articolo 4 (Formazione e aggiornamento)

L'Istituzione e l'Associazione concordano ogni anno le iniziative di formazione e di aggiornamento da proporre ai volontari. La formazione e l'aggiornamento sono a carico dell'Istituzione che verifica anche l'opportunità e le modalità di partecipazione dei volontari a momenti di formazione del personale dipendente e non.

L'Istituzione garantisce, nelle forme che riterrà più opportune, l'informazione tempestiva ai volontari di ogni novità relativa alle attività al pubblico, come dei programmi futuri.

Sempre a questo fine l'Istituzione mette a disposizione dei volontari pubblicazioni, dispense e quant'altro ritiene utile a favorire l'accrescimento culturale del volontario.

Articolo 5 (Assicurazione e sicurezza del personale volontario)

L'Associazione garantisce che i propri aderenti siano forniti della copertura assicurativa prevista dall'art. 4 della legge quadro; in relazione all'esercizio delle attività di cui al presente atto, detta copertura assicurativa è elemento essenziale della Convenzione e gli oneri relativi sono a carico dell'istituzione mediante un contributo all'Associazione pari agli oneri complessivi derivanti dalla stipula di apposita polizza assicurativa.

L'Istituzione provvederà, così come previsto dall'art. 26 comma 1 lett. b) del D. lgs. 81/2008 e s.m.i. a fornire agli addetti dell'Associazione dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono stati destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

L'Istituzione si impegna a divulgare il documento di valutazione dei rischi e informare sulle misure adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI).

L'Associazione si impegna altresì a diffondere ed informare i volontari in merito alle norme sulla sicurezza e l'Istituzione si impegna a dare all'Associazione i contenuti afferenti la struttura in cui opereranno i volontari in materia di sicurezza.

Articolo 6 (Strutture e risorse)

(Elenco delle attrezzature e delle risorse con cui l'organizzazione di volontariato assicura lo svolgimento delle prestazioni oggetto della convenzione. Tali strutture e risorse saranno messe a disposizione dell'organizzazione stessa dall'Istituzione: eventuali superfici, bacheche informative e/o albi che consentano all'Associazione di rendere visibile la propria attività all'interno della struttura, ecc...).

Articolo 7 (Rimborso spese)

I volontari collaborano alla valorizzazione del patrimonio del..... a titolo gratuito e pertanto né a loro né all'associazione è dovuto alcun compenso da parte dell'Istituzione.

L'Istituzione si impegna a rimborsare all'Associazione le spese sostenute per l'attività e il funzionamento nell'espletamento delle finalità di cui alla presente convenzione, così come previsto dall'art. 5 della legge quadro. (Eventuale specificazione delle spese rimborsabili e modalità)

Articolo 8 (Svolgimento delle prestazioni e controllo della qualità)

Nello svolgimento del servizio i volontari si attengono alle indicazioni contenute all'articolo 2, con modalità organizzative definite in piena autonomia dell'Associazione medesima.

Gli operatori volontari, nell'esercizio delle loro prestazioni procedono all'annotazione della presenza e delle attività in apposito registro, da conservare nella sede dove tali attività sono svolte secondo le modalità concordate con l'Istituzione.

L'Associazione concorda con l'incaricato dell'Istituzione, i piani di attività che dovranno essere, in ogni caso consoni agli obiettivi della valorizzazione e tali da garantire il buon funzionamento dei servizi stessi. I piani sono sottoposti a verifiche periodiche e congiunte di qualità e di obiettivi.

Articolo 9 (Caratteri dell'attività dei volontari)

L'attività dei volontari non può configurarsi in alcun modo come sostitutiva del personale dipendente. Il numero degli operatori volontari non può superare, in via ordinaria, quello dei lavoratori dipendenti in servizio. Tale rapporto può essere superato solo nel caso di attività straordinarie (mostre, manifestazioni, eventi).

L'Istituzione dà notizia al pubblico, nelle forme possibili e comunque in modo continuativo, della presenza e della collaborazione dei volontari. L'Istituzione collabora ogni anno con l'associazione all'organizzazione della giornata del volontario al fine di promuovere pubblicamente la conoscenza e il significato del volontariato.

Articolo 10 (Tesserino di riconoscimento)

L'Istituzione provvederà, per ogni volontario impegnato nel servizio da parte dell'Associazione, al rilascio di apposito tesserino personale di riconoscimento recante la dizione "Volontario per il patrimonio culturale – Associazione" onde consentire, nell'esercizio delle funzioni, un'immediata identificazione.

Al fine del rilascio del suddetto tesserino, il legale rappresentante dell'Associazione deve comunicare all'Istituzione le generalità complete delle persone impegnate nelle attività disciplinate dalla presente convenzione. Alla scadenza della Convenzione e quindi al termine del servizio prestato dal singolo volontario, l'Associazione s'impegna a riconsegnare all'Istituzione il tesserino personale di riconoscimento.

Articolo 11 (Norme di comportamento)

I volontari opereranno affiancando il personale in servizio del.....in un rapporto di reciproca collaborazione, e registreranno la loro presenza nella struttura.

I volontari sono tenuti, nello svolgere le attività descritte all'art. 2 e disciplinate dalla presente convenzione a tenere un comportamento conforme a quanto stabilito dal Testo Unico della Regione Toscana in materia di diritti del pubblico degli istituti nei luoghi della cultura.

Rispettano la riservatezza che sarà richiesta nei singoli casi, le norme di sicurezza e garantiscono che non esistono conflitti d'interesse con l'Istituzione.

I volontari sono tenuti a segnalare ai responsabili dell'Istituzione e dell'Associazione qualsiasi situazione di emergenza come ogni inconveniente riscontrato nel servizio.

Articolo 12 (Idoneità dei volontari)

L'Associazione garantisce l'idoneità dei volontari prescelti, in modo particolare, nelle attività che comportano contatto con il pubblico, nonché il rispetto della convenzione e delle altre norme di comportamento come indicate al precedente art. 11.

Qualora il direttore del Museo, anche su indicazione del referente dell'Istituzione, rilevi nello svolgimento delle attività un comportamento dei volontari non corrispondenti agli obblighi assunti, ne darà tempestiva informazione al presidente dell'associazione e al coordinatore dei volontari. Nel caso in cui l'inadempienza riscontrata sia di natura tale da non consentire al volontario la prosecuzione del rapporto oggetto della convenzione, l'Istituzione comunicherà all'associazione la necessità della sospensione del rapporto e provvederà al ritiro del tesserino. L'Associazione provvederà all'allontanamento e all'idonea sostituzione.

Articolo 13 (Durata della convenzione)

Le parti convengono che la convenzione ha decorrenza annuale a partire dalla data di stipula del presente atto e potrà essere rinnovata per gli anni successivi, a meno che non sia data disdetta da una delle parti, due mesi prima della data di scadenza, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Le parti si riservano la facoltà di recedere dalla presente convenzione, prima della scadenza prevista, nel caso in cui si verifichi un'evidente impossibilità di mantenere gli impegni assunti reciprocamente.

Articolo 14 (Interruzione del rapporto)

Le parti si riservano la facoltà di recedere dalla presente convenzione prima della scadenza prevista nel caso in cui si verifichi una evidente impossibilità di mantenere gli impegni assunti reciprocamente.



APPENDICE

La Costituzione della Repubblica italiana

Estratto

Art.9.

La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione.

Art.118.

Le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.

I Comuni, le Province e le Città metropolitane sono titolari di funzioni amministrative proprie e di quelle conferite con legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze.

La legge statale disciplina forme di coordinamento fra Stato e Regioni nelle materie di cui alle lettere b) e h) del secondo comma dell'articolo 117, e disciplina inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali.

Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà.

Art. 120.

La Regione non può istituire dazi di importazione o esportazione o transito tra le Regioni, nè adottare provvedimenti che ostacolino in qualsiasi modo la libera circolazione delle persone e delle cose tra le Regioni, nè limitare l'esercizio del diritto al lavoro in qualunque parte del territorio nazionale.

Il Governo può sostituirsi a organi delle Regioni, delle Città metropolitane, delle Province e dei Comuni nel caso di mancato rispetto di norme e trattati internazionali o della normativa comunitaria oppure di pericolo grave per l'incolumità e la sicurezza pubblica, ovvero quando lo richiedono la tutela dell'unità giuridica o dell'unità economica e in particolare la tutela dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali, prescindendo dai confini territoriali dei governi locali.

La legge definisce le procedure atte a garantire che i poteri sostitutivi siano esercitati nel rispetto del principio di sussidiarietà e del principio di leale collaborazione.

Legge 81/2008 testo unico sulla sicurezza sul lavoro

Estratto

Art. 3 (campo di applicazione) comma 12 bis

Nei confronti dei volontari di cui alla legge 1° agosto 1991, n. 266, e dei volontari che effettuano servizio civile si applicano le disposizioni relative ai lavoratori autonomi di cui all'articolo 21. Con accordi tra il volontario e l'associazione di volontariato o l'ente di servizio civile possono essere individuate le modalità di attuazione della tutela di cui al precedente periodo. Ove il volontario svolga la propria prestazione nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro, questi è tenuto a fornire al volontario dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui è chiamato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività. Egli è altresì tenuto ad adottare le misure utili ad eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze tra la prestazione del volontario e altre attività che si svolgano nell'ambito della medesima organizzazione.

Art. 18. (Obblighi del datore di lavoro e del dirigente)

comma 1. Il datore di lavoro, che esercita le attività di cui all'articolo 3, e i dirigenti, che organizzano e dirigono le stesse attività secondo le

attribuzioni e competenze ad essi conferite, devono:

- a) nominare il medico competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria nei casi previsti dal presente decreto legislativo.
- b) designare preventivamente i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza;
- c) nell'affidare i compiti ai lavoratori, tenere conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza;
- d) fornire ai lavoratori i necessari e idonei dispositivi di protezione individuale, sentito il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente, ove presente;
- e) prendere le misure appropriate affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni e specifico addestramento accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;
- f) richiedere l'osservanza da parte dei singoli lavoratori delle norme vigenti, nonché delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di igiene del lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuali messi a loro disposizione;
- g) inviare i lavoratori alla visita medica entro le scadenze previste dal programma di sorveglianza sanitaria e richiedere al medico competente l'osservanza degli obblighi previsti a suo carico nel presente decreto;
- g-bis) nei casi di sorveglianza sanitaria di cui all'articolo 41, comunicare tempestivamente al medico competente la cessazione del rapporto di lavoro;
- h) adottare le misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato ed inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;
- i) informare il più presto possibile i lavoratori esposti al rischio di un pericolo grave e immediato circa il rischio stesso e le disposizioni prese o da prendere in materia di protezione;

- l) adempiere agli obblighi di informazione, formazione e addestramento di cui agli articoli 36 e 37;
- m) astenersi, salvo eccezione debitamente motivata da esigenze di tutela della salute e sicurezza, dal richiedere ai lavoratori di riprendere la loro attività in una situazione di lavoro in cui persiste un pericolo grave e immediato;
- n) consentire ai lavoratori di verificare, mediante il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute;
- o) consegnare tempestivamente al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, su richiesta di questi e per l'espletamento della sua funzione, copia del documento di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), anche su supporto informatico come previsto dall'articolo 53, comma 5, nonché consentire al medesimo rappresentante di accedere ai dati di cui alla lettera r); il documento è consultato esclusivamente in azienda;
- p) elaborare il documento di cui all'articolo 26, comma 3 anche su supporto informatico come previsto dall'articolo 53, comma 5, e, su richiesta di questi e per l'espletamento della sua funzione, consegnarne tempestivamente copia ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Il documento è consultato esclusivamente in azienda;
- q) prendere appropriati provvedimenti per evitare che le misure tecniche adottate possano causare rischi per la salute della popolazione o deteriorare l'ambiente esterno verificando periodicamente la perdurante assenza di rischio;
- r) comunicare in via telematica all'INAIL e all'IPSEMA, nonché per loro tramite, al sistema informativo nazionale per la prevenzione nei luoghi di lavoro di cui all'articolo 8, entro 48 ore dalla ricezione del certificato medico, a fini statistici e informativi, i dati e le informazioni relativi agli infortuni sul lavoro che comportino l'assenza dal lavoro di almeno un giorno, escluso quello dell'evento e, a fini assicurativi, quelli relativi agli infortuni sul lavoro che comportino un'assenza al lavoro superiore a tre giorni; l'obbligo di comunicazione degli infortuni sul lavoro che

comportino un'assenza dal lavoro superiore a tre giorni si considera comunque assolto per mezzo della denuncia di cui all'articolo 53 del testo unico delle disposizioni per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1965, n. 1124;

s) consultare il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza nelle ipotesi di cui all'articolo 50;

t) adottare le misure necessarie ai fini della prevenzione incendi e dell'evacuazione dei luoghi di lavoro, nonché per il caso di pericolo grave e immediato, secondo le disposizioni di cui all'articolo 43. Tali misure devono essere adeguate alla natura dell'attività, alle dimensioni dell'azienda o dell'unità produttiva, e al numero delle persone presenti;

u) nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di appalto e di subappalto, munire i lavoratori di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro;

v) nelle unità produttive con più di 15 lavoratori, convocare la riunione periodica di cui all'art. 35;

z) aggiornare le misure di prevenzione in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi che hanno rilevanza ai fini della salute e sicurezza del lavoro, o in relazione al grado di evoluzione della tecnica della prevenzione e della protezione;

aa) comunicare in via telematica all'INAIL e all'IPSEMA, nonché per loro tramite, al sistema informativo nazionale per la prevenzione nei luoghi di lavoro di cui all'articolo 8, in caso di nuova elezione o designazione, i nominativi dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza; in fase di prima applicazione l'obbligo di cui alla presente lettera riguarda i nominativi dei rappresentanti dei lavoratori già eletti o designati;

bb) vigilare affinché i lavoratori per i quali vige l'obbligo di sorveglianza sanitaria non siano adibiti alla mansione lavorativa specifica senza il prescritto giudizio di idoneità.

Comma 1-bis. L'obbligo di cui alla lettera r) del comma 1, relativo alla comunicazione a fini statistici e informativi dei dati relativi agli infortuni che comportano l'assenza dal lavoro di almeno un giorno, escluso quello dell'evento, decorre dalla scadenza del termine di sei mesi dall'adozione del decreto di cui all'articolo 8, comma 4.

Comma 2. Il datore di lavoro fornisce al servizio di prevenzione e protezione ed al medico competente informazioni in merito a:

- a) la natura dei rischi;
- b) l'organizzazione del lavoro, la programmazione e l'attuazione delle misure preventive e protettive;
- c) la descrizione degli impianti e dei processi produttivi;
- d) i dati di cui al comma 1, lettera r), e quelli relativi alle malattie professionali;
- e) i provvedimenti adottati dagli organi di vigilanza.

Comma 3. Gli obblighi relativi agli interventi strutturali e di manutenzione necessari per assicurare, ai sensi del presente decreto legislativo, la sicurezza dei locali e degli edifici assegnati in uso a pubbliche amministrazioni o a pubblici uffici, ivi comprese le istituzioni scolastiche ed educative, restano a carico dell'amministrazione tenuta, per effetto di norme o convenzioni, alla loro fornitura e manutenzione. In tale caso gli obblighi previsti dal presente decreto legislativo, relativamente ai predetti interventi, si intendono assolti, da parte dei dirigenti o funzionari preposti agli uffici interessati, con la richiesta del loro adempimento all'amministrazione competente o al soggetto che ne ha l'obbligo giuridico.

Comma 3-bis. Il datore di lavoro e i dirigenti sono tenuti altresì a vigilare in ordine all'adempimento degli obblighi di cui agli articoli 19, 20, 22, 23, 24 e 25, ferma restando l'esclusiva responsabilità dei soggetti obbligati ai sensi dei medesimi articoli qualora la mancata attuazione dei predetti obblighi sia addebitabile unicamente agli stessi e non sia riscontrabile un difetto di vigilanza del datore di lavoro e dei dirigenti.

Art. 21. (Disposizioni relative ai componenti dell'impresa familiare di cui all'articolo 230-bis del codice civile e ai lavoratori autonomi)

Comma 1. I componenti dell'impresa familiare di cui all'articolo 230-bis del codice civile, i lavoratori autonomi che compiono opere o servizi ai sensi dell'articolo 2222 del codice civile, i coltivatori diretti del fondo, i soci delle società semplici operanti nel settore agricolo, gli artigiani e i piccoli commercianti devono:

- a) utilizzare attrezzature di lavoro in conformità alle disposizioni di cui al titolo III;
- b) munirsi di dispositivi di protezione individuale ed utilizzarli conformemente alle disposizioni di cui al titolo III;
- c) munirsi di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le proprie generalità, qualora effettuino la loro prestazione in un luogo di lavoro nel quale si svolgano attività in regime di appalto o subappalto.

2. I soggetti di cui al comma 1, relativamente ai rischi propri delle attività svolte e con oneri a proprio carico hanno facoltà di:

- d) beneficiare della sorveglianza sanitaria secondo le previsioni di cui all'articolo 41, fermi restando gli obblighi previsti da norme speciali;
- e) partecipare a corsi di formazione specifici in materia di salute e sicurezza sul lavoro, incentrati sui rischi propri delle attività svolte, secondo le previsioni di cui all'articolo 37, fermi restando gli obblighi previsti da norme speciali.

Art. 50. (Attribuzioni del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza)

Comma 1. Fatto salvo quanto stabilito in sede di contrattazione collettiva, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza:

- a) accede ai luoghi di lavoro in cui si svolgono le lavorazioni;
- b) è consultato preventivamente e tempestivamente in ordine alla valutazione dei rischi, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità

produttiva;

c) é consultato sulla designazione del responsabile e degli addetti al servizio di prevenzione, alla attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei luoghi di lavoro e del medico competente;

d) é consultato in merito all'organizzazione della formazione di cui all'articolo 37;

e) riceve le informazioni e la documentazione aziendale inerente alla valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative, nonché quelle inerenti alle sostanze ed ai preparati pericolosi, alle macchine, agli impianti, alla organizzazione e agli ambienti di lavoro, agli infortuni ed alle malattie professionali;

f) riceve le informazioni provenienti dai servizi di vigilanza;

g) riceve una formazione adeguata e, comunque, non inferiore a quella prevista dall'articolo 37;

h) promuove l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;

i) formula osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle autorità competenti, dalle quali é, di norma, sentito;

l) partecipa alla riunione periodica di cui all'articolo 35;

m) fa proposte in merito alla attività di prevenzione;

n) avverte il responsabile della azienda dei rischi individuati nel corso della sua attività;

o) può fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

Comma 2. Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza deve disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi e degli spazi necessari per l'esercizio

delle funzioni e delle facoltà riconosciute, anche tramite l'accesso ai dati, di cui all'articolo 18, comma 1, lettera r), contenuti in applicazioni informatiche. Non può subire pregiudizio alcuno a causa dello svolgimento della propria attività e nei suoi confronti si applicano le stesse tutele previste dalla legge per le rappresentanze sindacali.

Comma 3. Le modalità per l'esercizio delle funzioni di cui al comma 1 sono stabilite in sede di contrattazione collettiva nazionale.

Comma 4. Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, su sua richiesta e per l'espletamento della sua funzione, riceve copia del documento di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a).

Comma 5. I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza dei lavoratori rispettivamente del datore di lavoro committente e delle imprese appaltatrici, su loro richiesta e per l'espletamento della loro funzione, ricevono copia del documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 26, comma 3.

Comma 6. Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del segreto industriale relativamente alle informazioni contenute nel documento di valutazione dei rischi e nel documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 26, comma 3, nonché al segreto in ordine ai processi lavorativi di cui vengono a conoscenza nell'esercizio delle funzioni.

Comma 7. L'esercizio delle funzioni di rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è incompatibile con la nomina di responsabile o addetto al servizio di prevenzione e protezione.

LEGGE N. 266 DELL' 11 AGOSTO 1991

Legge quadro sul volontariato

Art. 1. Finalità e oggetto della legge

Comma 1. La Repubblica italiana riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile, e culturale individuate dallo Stato, dalle regioni, dalle province autonome di Trento e di Bolzano e dagli enti locali.

Comma 2. La presente legge stabilisce i principi cui le regioni e le province autonome devono attenersi nel disciplinare i rapporti fra le istituzioni pubbliche e le organizzazioni di volontariato nonché i criteri cui debbono uniformarsi le amministrazioni statali e gli enti locali nei medesimi rapporti.

Art. 2. Attività di volontariato

Comma 1. Ai fini della presente legge per attività di volontariato deve intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà.

Comma 2. L'attività del volontario non può essere retribuita in alcun modo nemmeno dal beneficiario. Al volontario possono essere soltanto rimborsate dall'organizzazione di appartenenza le spese effettivamente sostenute per l'attività prestata, entro i limiti preventivamente stabiliti dalle organizzazioni stesse.

Comma 3. La qualità di volontario è incompatibile con qualsiasi forma di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di contenuto patrimoniale con l'organizzazione di cui fa parte.

Art. 3. Organizzazioni di volontariato

Comma 1. È considerato organizzazione di volontariato ogni organismo liberamente costituito al fine di svolgere l'attività di cui all'art. 2, che si avvalga in modo determinante e prevalente delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti.

Comma 2. Le organizzazioni di volontariato possono assumere la forma giuridica che ritengono più adeguata al perseguimento dei loro fini, salvo il limite di compatibilità con lo scopo solidaristico.

Comma 3. Negli accordi degli aderenti, nell'atto costitutivo o nello statuto, oltre a quanto disposto dal codice civile per le diverse forme giuridiche che l'organizzazione assume, devono essere espressamente previsti l'assenza di fini di lucro, la democraticità della struttura, l'elettività e la gratuità delle cariche associative nonché la gratuità delle prestazioni fornite dagli aderenti, i criteri di ammissione e di esclusione e di questi ultimi, i loro obblighi e diritti. Devono essere altresì stabiliti l'obbligo di formazione del bilancio, dal quale devono risultare i beni, i contributi o i lasciti ricevuti, nonché le modalità di approvazione dello stesso da parte dell'assemblea degli aderenti.

Comma 4. Le organizzazioni di volontariato possono assumere lavoratori dipendenti o avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo esclusivamente nei limiti necessari al loro regolare funzionamento oppure occorrenti a qualificare o specializzare l'attività da esse svolta.

Comma 5. Le organizzazioni svolgono le attività di volontariato mediante strutture proprie o, nelle forme e nei modi previsti dalla legge, nell'ambito di strutture pubbliche o con queste convenzionate.

Art.4. Assicurazione degli aderenti ad organizzazione di volontariato

Comma 1. Le organizzazioni di volontariato debbono assicurare i propri aderenti, che prestano attività di volontariato, contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività stessa, nonché per la responsabilità civile verso i terzi.

Comma 2. Con decreto del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, da emanarsi entro sei mesi dalle data di entrata in vigore della presente legge, sono individuati meccanismi assicurativi semplificati, con polizze anche numeriche o collettive, e sono disciplinati i relativi controlli.

Art.5. Risorse economiche

Comma 1. Le organizzazioni di volontariato traggono le risorse economiche per il loro funzionamento e per lo svolgimento della propria attività da contributi degli aderenti; contributi di privati; contributi dello Stato, di enti o di istituzioni pubbliche finalizzati esclusivamente al sostegno di specifiche e documentate attività o progetti; contributi di organismi internazionali; donazioni e lasciti testamentari; rimborsi derivanti da convenzioni; entrate derivanti da attività commerciali e produttive marginali.

Comma 2. Le organizzazioni di volontariato, prive di personalità giuridica, iscritte nei registri di cui all'articolo 6, possono acquistare beni mobili registrati e beni immobili occorrenti per lo svolgimento della propria attività. Possono inoltre, in deroga agli articoli 600 e 786 del codice civile, accettare donazioni e, con beneficio d'inventario, lasciti testamentari, destinando i beni ricevuti e le loro rendite esclusivamente al conseguimento delle finalità previste dagli accordi, dall'atto costitutivo e dallo statuto.

Comma 3. I beni di cui al comma 2 sono intestati alle organizzazioni. Ai fini della trascrizione dei relativi acquisti si applicano gli articoli 2659 e 2660 del codice civile.

Comma 4. In caso di scioglimento, cessazione ovvero estinzione delle organizzazioni di volontariato, ed indipendentemente dalla loro forma giuridica, i beni che residuano dopo l'esaurimento della liquidazione sono devoluti ad altre organizzazioni di volontariato operanti in identico o analogo settore, secondo le indicazioni contenute nello statuto o negli accordi degli aderenti, o, in mancanza, secondo le disposizioni del codice civile.

Art.6. Registri delle organizzazioni di volontariato istituiti dalle regioni e dalle province autonome

Comma 1. Le regioni e le province autonome disciplinano l'istituzione e la tenuta dei registri generali delle organizzazioni di volontariato.

Comma 2. L'iscrizione ai registri è condizione necessaria per accedere ai contributi pubblici nonché per stipulare le convenzioni e per beneficiare delle agevolazioni fiscali, secondo le disposizioni di cui, rispettivamente, agli articoli 7 e 8.

Comma 3. Hanno diritto ad essere iscritte nei registri le organizzazioni di volontariato che abbiano i registri ai cui all'articolo 3 e che allegino alla richiesta copia dell'atto costitutivo e dello statuto o degli accordi degli aderenti.

Comma 4. Le regioni e le province autonome determinano i criteri per la revisione periodica dei registri, al fine di verificare il permanere dei requisiti e l'effettivo svolgimento dell'attività di volontariato da parte delle organizzazioni iscritte. Le regioni e le province autonome dispongono la cancellazione dal registro con provvedimento motivato.

Comma 5. Contro il provvedimento di diniego dell'iscrizione o contro il provvedimento di diniego dell'iscrizione o contro il provvedimento di cancellazione è ammesso ricorso, nel termine di trenta giorni dalla comunicazione, al tribunale amministrativo regionale, il quale decide in camera di consiglio, entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano fatto

richiesta. La decisione del tribunale è appellabile, entro trenta notificata decide con le medesime modalità e negli stessi termini.

Comma 6. Le regioni e le province autonome inviano ogni anno copia aggiornata dei registri all'Osservatorio nazionale per il volontariato, previsto dall'articolo 12.

Comma 7. Le organizzazioni iscritte nei registri sono tenute alla conservazione della documentazione relativa alle entrate di cui all'articolo 5, comma 1, con l'indicazione nominativa dei soggetti eroganti.

Art.7. Convenzioni

Comma 1. Lo stato, le regioni, le province autonome, gli enti locali e gli altri enti pubblici possono stipulare convenzioni con le organizzazioni di volontariato iscritte da almeno sei mesi nei registri di cui all'articolo 6 e che dimostrino attitudine e capacità operative.

Comma 2. Le convenzioni devono contenere disposizioni dirette a garantire l'esistenza delle condizioni necessarie a svolgere con continuità le attività oggetto della convenzione, nonché il rispetto dei diritti e della dignità degli utenti.

Devono inoltre prevedere forme di verifica delle prestazioni e di controllo della loro qualità nonché le modalità di rimborso delle spese.

Comma 3. La copertura assicurativa di cui all'articolo 4 è elemento essenziale della convenzione e gli oneri relativi sono a carico dell'ente con il quale viene stipulata la convenzione medesima.

Art.8. Agevolazione fiscali

Comma 1. Gli atti costitutivi delle organizzazioni di volontariato di cui all'articolo 3, costituite esclusivamente per fini di solidarietà, e quelli connessi allo svolgimento delle loro attività sono esenti dall'imposta di bollo e dall'imposta di registro.

Comma 2. Le operazioni effettuate dalle organizzazioni di volontariato di cui all'articolo 3, costituite esclusivamente per fini di solidarietà, non si considerano cessioni di beni né prestazioni di servizi ai fini dell'imposta sul valore aggiunto; le donazioni e le attribuzioni di eredità o di legato

sono esenti da ogni imposta a carico delle organizzazioni che perseguono esclusivamente i fini suindicati.

Comma 3. All'articolo 17 della legge 29 dicembre 1990, n.408, come modificato dall'articolo 1 della legge 25 marzo 1991, n.102, dopo il comma 1-bis è aggiunto il seguente: "1-ter. Con i decreti legislativi di cui al comma 1, e secondo i medesimi principi e criteri direttivi, saranno introdotte misure volte a favorire le erogazioni liberali in denaro a favore delle organizzazioni di volontariato costituite esclusivamente ai fini di solidarietà, purché le attività siano destinate a finalità di volontariato, riconosciute idonee in base alla normativa vigente in materia e che risultano iscritte senza interruzione da almeno due anni negli appositi registri. A tal fine, in deroga alle disposizioni di cui alla lettera a) del comma 1, dovrà essere prevista la deducibilità delle predette erogazioni, ai sensi degli articoli 10, 65 e 110 del testo unico delle imposte sui redditi, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n.917, e successive modificazioni e integrazioni, per un ammontare non superiore a lire 2 milioni ovvero, ai fini del reddito di impresa, nella misura del 50 per cento della somma erogata entro il limite del 2 per cento degli utili dichiarati e fino ad un massimo di lire 100 milioni."

Comma 4. I proventi derivanti da attività commerciali e produttive marginali non costituiscono redditi imponibili ai fini dell'imposta sul reddito delle persone giuridiche (IRPEG) e dell'imposta locale sui redditi (ILOR), qualora sia documentato il loro totale impiego per i fini istituzionali dell'organizzazione di volontariato. Sulle domande di esenzione, previo accertamento della natura e delle attività, decide il Ministero delle finanze con proprio decreto, di concerto con il Ministero per gli affari sociali.

Art.9. Valutazione dell'imponibile

Comma 1. Alle organizzazioni di volontariato iscritte nei registri di cui all'articolo 6 si applicano le disposizioni di cui all'articolo 20, primo comma, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre

1973, n.598, come sostituito dall'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 1982, n.954.

Art.10. Norme regionali e delle province autonome

Comma 1. Le leggi regionali e provinciali devono salvaguardare l'autonomia di organizzazione e di iniziativa del volontariato o favorirne lo sviluppo.

Comma 2. In particolare, disciplinano:

- a) le modalità cui dovranno attenersi le organizzazioni per lo svolgimento delle prestazioni che formano oggetto dell'attività di volontariato, all'interno delle strutture pubbliche e di strutture convenzionale con le regioni e le province autonome;
- b) le forme di partecipazione consultiva delle organizzazioni iscritte nei registri di cui all'articolo 6 alla programmazione degli interventi nei settori in cui esse operano;
- c) i requisiti ed i criteri che danno titolo di priorità nella scelta delle organizzazioni per la stipulazione delle convenzioni, anche in relazione ai diversi settori di intervento;
- d) gli organi e le forme di controllo, secondo quanto previsto dall'articolo 6;
- e) le condizioni e le forme di finanziamento e di sostegno delle attività di volontariato;
- f) la partecipazione dei volontari aderenti alle organizzazioni iscritte nei registri di cui all'articolo 6 ai corsi di formazione, qualificazione e aggiornamento professionale svolti o promossi dalle regioni, dalle province autonome e dagli enti locali nei settori di diretto intervento delle organizzazioni stesse.

Art.11. Diritto all'informazione ed accesso ai documenti amministrativi

Comma 1. Alle organizzazioni di volontariato iscritte nei registri di cui all'articolo 6, si applicano le disposizioni di cui al capo V della legge 7 agosto 1990, n.241.

Comma 2. Ai fini di cui al comma 1 sono considerate situazioni

giuridicamente rilevanti quelle attinenti al perseguimento degli scopi statutari delle organizzazioni.

Art.12. Osservatorio nazionale per il volontariato

Comma 1. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per gli affari sociali, è istituito l'Osservatorio nazionale per il volontariato, presieduto dal Ministro per gli affari sociali o da un suo delegato e composto da dieci rappresentanti delle organizzazioni e delle federazioni di volontariato operanti in almeno sei regioni, da due esperti e da tre rappresentanti delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative. L'Osservatorio, che si avvale del personale, dei mezzi e dei servizi messi a disposizione dal Segretario generale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha i seguenti compiti: provvedere al censimento delle organizzazioni di volontariato ed alla diffusione della conoscenza delle attività da esse svolte; promuovere ricerche e studi in Italia e all'estero; fornire ogni utile elemento per la promozione e lo sviluppo del volontariato; approvare progetti sperimentali elaborati, anche in collaborazione con gli enti locali, da organizzazioni di volontariato iscritte nei registri di cui all'articolo 6 per far fronte ad emergenze sociali e per favorire l'applicazione di metodologie di intervento particolarmente avanzate; offrire sostegno e consulenza per progetti di informatizzazione e di banche-dati nei settori di competenza della presente legge; pubblicare un rapporto biennale sull'andamento del fenomeno e sullo stato di attuazione delle normative nazionale e regionali; sostenere, anche con la collaborazione delle regioni, iniziative di formazione ed aggiornamento per la prestazione dei servizi; pubblicare un bollettino periodico di informazione e promuovere altre iniziative finalizzate alla circolazione delle notizie attinenti l'attività di volontariato; promuovere, con cadenza triennale, una Conferenza nazionale del volontariato, alla quale partecipano tutti i soggetti istituzionali, i gruppi e gli operatori interessati.

Comma 2. È istituito, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per gli affari sociali, il Fondo per il volontariato, finalizzato a sostenere finanziariamente i progetti di cui alla lettera d) del comma 1.

Art.13. Limiti di applicabilità

Comma 1. È fatta salva la normativa vigente per le attività di volontariato non contemplate nella presente legge, con particolare riferimento alle attività di cooperazione internazionale allo sviluppo, di protezione civile e a quelle connesse con il servizio civile sostitutivo di cui alla legge 15 dicembre 1972, n.772.

Art.14. Autorizzazione di spesa e copertura finanziaria

Comma 1. Per il funzionamento dell'Osservatorio nazionale per il volontariato, per la dotazione del Fondo di cui al comma 2 dell'articolo 12 e per l'organizzazione della Conferenza nazionale del volontariato di cui al comma 1, lettera i), dello stesso articolo 12, è autorizzata una spesa di due miliardi di lire per ciascuno degli anni 1991, 1992 e 1993. Comma 2. All'onere di cui al comma 1 si provvede mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 1991-1993, al capitolo 6856 dello stato di previsione del Ministero del tesoro per l'anno finanziario 1991, all'uopo utilizzando parzialmente l'accantonamento: "Leggequadro sulle organizzazioni di volontariato".

Comma 3. Le minori entrate derivanti dall'applicazione dei commi 1 e 2 dell'articolo 8 sono valutate complessivamente in lire 1 miliardo per ciascuno degli anni 1991, 1992 e 1993. Al relativo onere si fa fronte mediante utilizzazione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 1991-1993, al capitolo 6856 dello stato di previsione del Ministero del tesoro per l'anno finanziario 1991, all'uopo utilizzando parzialmente l'accantonamento: "Leggequadro sulle organizzazioni di volontariato".

Art. 15. Fondi speciali presso le regioni

Comma 1. Gli enti di cui all'articolo 12, comma 1, del decreto legislativo 20 novembre 1990, n.356, devono prevedere nei propri statuti che una quota non inferiore ad un quindicesimo dei propri proventi, al netto delle spese di funzionamento e dell'accantonamento di cui alla lettera d) del comma 1 dello stesso articolo 12, venga destinata alla costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine di istituire, per il tramite degli enti locali, centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività.

Comma 2. Le casse di risparmio, fino a quando non abbiano proceduto alle operazioni di ristrutturazione di cui all'articolo 1 del citato decreto legislativo n.356 del 1990, devono destinare alle medesime finalità di cui al comma 1 del presente articolo una quota pari ad un decimo delle somme destinate ad opere di beneficenza e di pubblica utilità ai sensi dell'articolo 35, terzo comma, del regio decreto 25 aprile 1929, n.967, e successive modificazioni.

Comma 3. Le modalità di attuazione delle norme di cui ai commi 1 e 2, saranno stabilite con decreto del Ministro del tesoro, di concerto con il Ministro per gli affari sociali, entro tre mesi dalla data di pubblicazione della presente legge nella Gazzetta Ufficiale.

Art. 16. Norme transitorie e finali

Comma 1. Fatte salve le competenze delle regioni a statuto speciale e delle province autonome di Trento e di Bolzano, le regioni provvedono ad emanare o adeguare le norme per l'attuazione dei principi contenuti nella presente legge entro un anno dalla data della sua entrata in vigore.

Art.17. Flessibilità nell'orario di lavoro

Comma 1. I lavoratori che fanno parte di organizzazioni iscritte nei registri di cui all'articolo 6, per poter espletare attività di volontariato, hanno diritto di usufruire delle forme di flessibilità di orario di lavoro o delle turnazioni previste dai contratti o dagli accordi collettivi, compatibilmente con l'organizzazione aziendale.

Comma 2. All'articolo 3 della legge 29 marzo 1983, n.93, è aggiunto, infine, il seguente comma: "Gli accordi sindacali disciplinano i criteri per consentire ai lavoratori, che prestino nell'ambito del comune di abituale dimora la loro opera volontaria e gratuita in favore di organizzazioni di volontariato riconosciute idonee dalla normativa in materia, di usufruire di particolari forme di flessibilità degli orari di lavoro o di turnazioni, compatibilmente con l'organizzazione dell'amministrazione di appartenenza".

La presente legge, munita del sigillo dello Stato, sarà inserita nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge dello Stato.

BIBLIOGRAFIA

Gregorio Arena, *Cittadini attivi*, Laterza, Bari 2006.
Ask me about the art, www.guggenheimvenice.it/education/programmi-speciali.html/

Fausta Antonucci, *I giovani volontari nei musei d'eccellenza*,
"La Repubblica", 17 maggio 2011

Codice etico dei dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, 22 luglio 2011

Roberto Esposito, *Communitas*, Einaudi, Torino 1998

Angelo Ferrario, *Comunicare il museo. Accoglienza, orientamento, gestione delle segnalazioni e dei reclami*, in A. Andreini (a cura di), *Il museo che accoglie*, Regione Toscana, Firenze 2010, pp.31-39.

Roberto Grandis, Giovanni Negro, *Gestire il disservizio*, Il Sole 24 ore, Milano 1997

Nathalie Heinich, *La sociologia dell'arte*, Il Mulino, Bologna 2004

Daniele Jalla, *Corso di Museografia – Materiali*, Diploma universitario di operatore dei beni culturali, Torino 2001, p.79

Michel Laclotte, *Storie di musei. Il direttore del Louvre si racconta*, Il Saggiatore, Milano 2005, p.243

Andrè Malraux, *La Politique, la Culture*, Parigi 1996

Musei, mostre e aree archeologiche: "e io non ci vado", in www.quotidianoarte.it, 16 maggio 2012

Pagina Facebook del Museo Tridentino di Scienze Naturali, <http://it-it.facebook.com/pages/Museo-Tridentino-di-Scienze-Naturali>

Privacy, www.garanteprivacy.it/garante/doc.jsp?ID=1663787

Ludovico Solima, *Il museo in ascolto. Nuove strategie di comunicazione per i musei statali*. Rubbettino Editore

Stefan Radu, *Roper, stanchions and “do not touch” signs: the erasure of museological elements in historic house museums*, Department of Visual Arts, Western University, London, Ontario, Canada, Aprile 2012

Regole per un corretto invio delle e-mail pubblicitarie
www.garanteprivacy.it/garante/doc.jsp?ID=29840

Claudio Rosati, *I garanti del museo*, in “Trame d’Arte”, anno I, giugno-luglio 2007, p.2.

Claudio Rosati, *Il museo e l’ospite*, in A.Andreini (a cura di), *Il museo che accoglie*, Regione Toscana, Firenze 2010, pp. 7-18.

Ludovico Solima, *Il pubblico dei musei. Indagine sulla comunicazione nei musei statali italiani*, Gangemi Editore, Roma 2000

Ludovico Solima, *Il museo in ascolto. Nuove strategie di comunicazione per i musei statali*, “Quaderni della valorizzazione n.1”, Rubbettino Editore, Soveria Mannelli 2012

Eleni Vassilika, *L’archeologia e il suo pubblico*, Giunti, Firenze 2009, p.74.

Isabella Venturi, *Custodi nel tempo del lavoro*, in Alessandro Andreini (a cura di), *Il museo che accoglie*, Regione Toscana, Firenze 2010, p.43

Videosorveglianza- Il decalogo delle regole per non violare la privacy
www.garanteprivacy.it/garante/doc.jsp?ID=31019

Stefano Zamagni, *Gratuità e agire economico: il senso del volontariato*, Facoltà di economia dell’Università di Bologna- Corso di Laurea in Economia delle Imprese Cooperative e delle Organizzazioni Non profit, Working paper n.9, marzo 2005, aiccon.it/file/convdoc/n.9.pdf



Editing promo p.a. fondazione, 2012 info@promopa.it

Guida ad uso
del volontario informato

La Magna Charta
del Volontariato
per i Beni Culturali

