



Allegato A1 (ITALIA)

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO:	L'ARTE DI "SENTIRE" L'ARTE
ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO:	CAPITANATA: TERRA DI CULTURE E COMUNITA'

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica

E- Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport
Area di intervento: 04. Animazione di comunità; 21. Attività artistiche finalizzate a processi di inclusione.

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Miglioramento costante e continuo dei servizi di accoglienza

Alla base della proposta di sviluppare l'esperienza del servizio civile presso la sede del Complesso Monumentale di Torre Alemanna, c'è la precisa volontà di creare e seguire nel suo crescere uno studio e un aggiornamento delle conoscenze e degli strumenti operativi specifici nell'ambito dell'accoglienza del visitatore e dei servizi allo stesso e per lo stesso erogati.

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

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

Per il raggiungimento di un livello di eccellenza nell'ambito dell'accoglienza al Museo, la quantità di lavoro richiesta è tale da non poter essere assolta completamente dal personale adibito al Museo, esiguo nel numero e occupato a svolgere le molteplici funzioni richieste dalla complessa realtà museale.

In questo senso, l'apporto dei Volontari del Servizio Civile potrà rappresentare un valore aggiunto non irrilevante al raggiungimento degli obiettivi del presente progetto.

L'attitudine al rapporto con il pubblico si identifica quindi come componente fondamentale per lo svolgimento della sfaccettata attività di front office che viene richiesta ai Volontari. Questa è diversificata nelle fasi di prima accoglienza; di servizio di biglietteria; di assistenza puntuale e adeguata alle necessità dei singoli utenti (famiglie, disabili, etc); di attenzione alla gestione dei servizi commerciali da realizzarsi all'interno del Museo (bookshop); di sensibilizzazione alla

fidelizzazione al Museo; di raccolta di dati per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio offerto; di un'offerta strutturata e diversificata di informazioni, passante attraverso la distribuzione di materiale divulgativo, come anche attraverso l'offerta di una breve presentazione al Museo e agli ambienti all'interno dei quali si sviluppa il percorso espositivo.

Miglioramento della visibilità turistica del Museo

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

Conoscenza del visitatore e delle sue necessità

Allo stato attuale, il Museo di Torre Alemanna conta non più di un centinaio di visitatori annui, trovando in questi e nell'alto numero di pubblico potenziale una delle sue primarie ragioni d'essere.

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

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

In questo senso l'attività d'indagine, mirante alla pianificazione di migliorie del servizio offerto, ha la prospettiva di avvalersi della scheda di rilevazione sui visitatori.

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

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

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

Progettazione ed erogazione di servizi culturali

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

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

approfondimento pratico e teorico, nuove dotazioni informative e didattiche nel percorso.

Alcuni esempi pratici:

- Progettazione all'interno del percorso espositivo di aree informative supplementari (distribuzione supporti per schede di approfondimento ecc.);
- Sviluppo di punti informativi multimediali;
- Realizzazione di una nuova brochure multilingue di promozione del Museo;
- Realizzazione di un programma di attività innovative per aumentare l'attrattiva del Museo nei mesi estivi
- Cabina sensoriale per la fruizione delle opere d'arte da parte di soggetti ipovedenti
- Percorsi culturali per categorie svantaggiate

Miglioramento della promozione delle attività

Un altro aspetto fondamentale è la promozione delle varie iniziative sul territorio.

La progettazione e l'organizzazione di attività risulterebbero vane senza il supporto di un'efficace campagna di comunicazione e promozione, in primis sul territorio in cui esse si svolgono.

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

Obiettivo importante sarà inoltre rafforzare la rete di collaborazioni con istituzioni del territorio.

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

Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto

Obiettivo	Attività	Ruolo dei volontari
MIGLIORARE IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA, PRENOTAZIONI E INFORMATION DESK.	<ul style="list-style-type: none">- Rafforzamento del Servizio di front office, aprendolo al maggior numero di utenza possibile- perfezionamento della fase informativa, dando maggiore evidenza alla nuova offerta territoriale e alle attività proposte.	Tutti i volontari saranno coinvolti nell'attività di accoglienza ed informazione. Successivamente alla fase formativa, a partire dal 2° mese, saranno coinvolti nel servizio di accoglienza, informazione e strutturazione delle attività. Contribuiranno, in una prima fase, in affiancamento ai responsabili delle attività, successivamente con maggiore autonomia all'erogazione delle attività.
POTENZIARE LA GESTIONE DEGLI SPAZI E DEI SERVIZI DI VISITA AL MUSEO DELLE CERAMICHE DI TORRE ALEMANNIA, VISITE GUIDATE E ATTIVITÀ DIDATTICHE	<ul style="list-style-type: none">- supporto allo staff nell'espletamento delle attività di base attive all'interno del complesso monumentale di Torre Alemanna	Tutti i volontari, affiancando lo staff, supporteranno gli operatori nelle attività offerte di visite guidate e attività didattiche proposte per le diverse iniziative da pubblicizzare. Parteciperanno, anche, all'organizzazione di eventi pubblicitari e di promozione delle attività.
MIGLIORARE I SERVIZI DI BOOKSHOP E CAFFETTERIA, SERVIZIO DI BOOK & GIFT SHOP DEL MUSEO	<ul style="list-style-type: none">- supporto allo staff nell'espletamento delle attività accessorie da garantire all'utenza, ai turisti ed ai visitatori in genere del Museo	Tutti i volontari parteciperanno alle attività accessorie: servizi di bookshop e caffetteria, servizio di book & gift shop del museo. Affiancheranno il personale e promuoveranno i citati servizi
INTENSIFICARE LA PROGETTAZIONE DI INTERVENTI CULTURALI ED	<ul style="list-style-type: none">- progettazione di interventi ed eventi culturali	I volontari supporteranno gli operatori nell'organizzazione e nella progettazione di interventi di

EVENTI VOLTI ALLA PROMOZIONE DEL TERRITORIO, VOLTI ALLA PIENA FRUIBILITA' DELL'ARTE A 360°		promozione del territorio, volti alla piena fruibilità dell'arte a 360 Parteciperanno attivamente alla fase di ricerca e mappatura, sia in rete sia con successiva ricognizione delle opportunità. I volontari affiancheranno il personale nella redazione delle proposte progettuali così come degli eventi culturali
PROMUOVERE LA CRESCITA UMANA DEI VOLONTARI E FAVORIRE L'ACCRESCIMENTO DELLE LORO COMPETENZE.	<ul style="list-style-type: none"> - Mappatura nelle conoscenze e delle competenze possedute; - avvio di momenti di incontro informativi/formativi anche con il coinvolgimento di esperti del mondo della formazione e del lavoro; - avvio di incontri informativi/seminariali 	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere la crescita umana dei volontari e favorire l'accrescimento delle loro competenze; - coinvolgere i volontari nella valorizzazione della cultura di cittadinanza attiva; - valorizzazione dell'esperienza di servizio civile in termini di cittadinanza attiva. <p>Tutti i volontari nel corso dei 12 mesi di servizio seguiranno dei corsi di informazione/formazione a cura di esperti e professionisti interni ed esterni in modo da acquisire i migliori strumenti per svolgere le attività previste nei diversi ambiti del progetto. Il percorso di formazione sarà anticipato da un'analisi finalizzata all'individuazione delle conoscenze e competenze possedute.</p>
POTENZIARE IL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION/QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITO	Attività di customer satisfaction	I volontari supporteranno l'equipe di monitoraggio nell'attività.

Sede di svolgimento

COMPL.MONUM. DI TORRE ALEMANNNA –
 S.P. 95 Cerignola - Candela - 71042 Cerignola (FG) – n.2 volontari

SEDE OPERATIVA COOPERATIVA FREQUENZE
 Via Aspromonte - 71042 Cerignola (FG) – n.2 volontari

COOPERATIVA FREQUENZE SEDE OPERATIVA
 Corso del Mezzogiorno – 71122 Foggia – n.2 volontari (**di cui n.1 riserva**)

Posti disponibili, servizio offerti

numero posti: 6 - senza vitto e alloggio

Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

I seguenti obblighi sono richiesti per garantire l'ottimizzazione e la realizzazione del progetto:

- Condividere gli obiettivi indicati nel progetto mettendo in atto tutte le azioni richieste per il raggiungimento degli stessi;

- puntualità e precisione nello svolgimento degli impegni assunti;
- rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene i dati, le informazioni e le conoscenze acquisite durante lo svolgimento del Servizio civile.

Giorni di servizio settimanali ed orario: 5 – 25 ore settimanali

Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni

Non sono ammessi titoli di studio specifici o specializzazioni varie

Caratteristiche competenze acquisibili

- *Eventuali crediti formativi riconosciuti:* NO
- *Eventuali tirocini riconosciuti:* NO
- *Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:* In merito all'attestazione delle competenze acquisite dai volontari nell'esperienza di servizio civile, la **EUROMEDITERRANEA Srl**, con sede in Foggia - Corso dl Mezzogiorno, 10 - Codice fiscale 02319900714, in qualità di ente terzo, in base all'accordo sottoscritto con l'Ente proponente il progetto, rilascerà l'**attestato specifico**.

Formazione specifica degli operatori volontari

- *Sede di realizzazione:* **Cooperativa sociale Frequenze** - C.so del Mezzogiorno, 10 - 71122 Foggia (FG)
- *Durata:* La Formazione Specifica avrà una durata totale di **n. 80 ore** e sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, ivi compreso il previsto modulo sulla "*formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile*".

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- **Obiettivo 4:** Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- **Obiettivo 11:** Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Ambito di azione del Programma

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

- Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: **1**
- Tipologia di minore opportunità: **Difficoltà economiche**
- Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata: **presentazione del modello ISEE ordinario – Dichiarazione Sostitutiva Unica.**
- Prevedendo l'impiego di giovani volontari con minori opportunità, la cui riserva è riferita a "difficoltà economiche", non saranno impegnate ulteriori risorse umane né strumentali per la realizzazione del progetto. Per le stesse motivazioni non sono state previste attività progettuali differenti da quelle programmate per gli altri operatori volontari.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

- Durata del periodo di tutoraggio: **45gg.**
- Ore dedicate: **38**

Tempi, modalità e articolazione oraria:

Il tutoraggio si svolgerà negli ultimi 45 giorni del progetto secondo le seguenti modalità e articolazioni:

MODALITÀ	ARTICOLAZIONI	ORE
Collettive	- n. 15 incontri da distribuire nelle 12 settimane previste - aule massimo 30 unità	- 2 ore per ogni incontro collettivo - ore complessive 30
Individuali	- n. 4 incontri individuali da svolgersi nelle ultime 4 settimane del progetto	- 2 ore per ogni incontro individuale - ore complessive 8

L'attività di tutoraggio prevede 38 ore così distribuite:

- 30 ore di tutoraggio collettivo;
- 8 ore di tutoraggio individuale.

Attività obbligatorie

Il progetto prevede **24 ore di attività di tutoraggio obbligatorie**, così suddivise:

- 18 ore di tutoraggio collettivo d'aula;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Attività opzionali

Il progetto **prevede 14 ore di attività di tutoraggio opzionali**, così suddivise:

- 2 ore di tutoraggio individuale;
- 12 ore di tutoraggio collettivo d'aula.

Le singole attività sono descritte di seguito.

MESI												
MODALITÀ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N. 3 incontri collettivi di 2 ore per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati operanti nel proprio territorio											6h	
N. 3 incontri collettivi di 2 ore per favorire l'autoimprenditorialità nelle sedi di start up e di Co- working												6h
Incontro individuale con Centro per l'impiego e/o Ente accreditato ai servizi per il lavoro finalizzato al colloquio di accoglienza, all'affiancamento nella procedura di rilascio della DID nel portale ANPAL, proposta e stipula del patto di servizio personalizzato con presentazione delle possibili politiche attive per il lavoro.												2h