



Allegato A1 (ITALIA)

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO:	UN MUSEO DA SCOPRIRE
ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO:	CAPITANATA: TERRA DI CULTURE E COMUNITA'

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica

Settore: D - Patrimonio storico, artistico e culturale
Area di intervento: Valorizzazione sistema museale pubblico e privato
Codifica: 04

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Il progetto di Servizio Civile **UN MUSEO DA SCOPRIRE** mira alla tutela delle emergenze culturali ed artistiche del Comune di Ortona attraverso un sistema integrato di azioni ed attività riguardanti la valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale. Permettendo di rendere quanto più fruibili, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, i beni culturali presenti nel paese oltre ad una contestuale azione di sensibilizzazione della società civile, così come descritto nel Programma di Intervento "**CAPITANATA: TERRA DI CULTURE E COMUNITÀ**" della Provincia di Foggia, in cui il presente progetto è collocato.

OBIETTIVI

Miglioramento costante e continuo dei servizi di accoglienza

Alla base della proposta di sviluppare l'esperienza del servizio civile presso la sede del **Museo Archeologico di Herdonia** 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 principe è quello di sensibilizzare maggiormente, accrescere la cultura dell'accoglienza e le potenzialità turistiche del Museo mirando al raggiungimento di un più vasto raggio possibile di pubblico e dei suoi target, partecipando così, da un lato all'arricchimento e allo sviluppo della vocazione turistica della cittadina di Ortona, 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 Archeologico, 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 Archeologico di Herdonia conta circa 800 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.

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.

Il progetto intende offrire ai volontari

- Oltre alla possibilità di fare un'esperienza umana stimolante e di crescita personale, anche un'occasione di formazione e di acquisizione di competenze nel campo della assistenza;
- Acquisizione, da parte dei volontari, della consapevolezza e responsabilità rispetto al lavoro che viene loro affidato;
- Capacità organizzativa;
- Sviluppare nei giovani il senso dell'organizzazione del lavoro in equipe;
- Momenti di socialità e confronto;
- Sviluppo della capacità di ascolto;
- Occasioni di conoscenza delle diverse realtà di bisogno presenti sul territorio;
- Strumenti ed elementi per una crescita umana e civile maggiormente orientata al rispetto ed alla valorizzazione delle persone anziane;
- Possibilità di valorizzazione dell'esperienza compiuta per successive scelte professionali, attraverso il riconoscimento delle competenze acquisite da parte delle realtà che già operano nel territorio comunale.

Indicatori ex post

Con il prezioso apporto degli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale, il Museo mira ad allargare il proprio bacino d'utenza portandolo, con la diversificazione dell'accoglienza, con il

riconoscimento del pubblico potenziale, con la pianificazione, strutturazione e promozione di nuovi servizi, **da circa 800 visitatori annui a 960 per l'anno di attuazione del progetto (+ 20%).**

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

Particolarmente importante sarebbe riuscire, attraverso il progetto, ad aumentare i livelli attuali l'utenza scolastica (circa 10 classi), anche in considerazione della recente apertura del Museo, aumentando anche la percentuale dei visitatori "altri" (lo scorso anno sono stati registrati circa 700 visitatori "altri").

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

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

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

Inoltre, **affiancando i Volontari al proprio personale, il Museo mira ad incrementare del 30% la quantità di ore di apertura** migliorando la fruibilità della struttura, delle sue collezioni e dei servizi didattici offerti **(passando dai 200 giorni di apertura ordinaria a 260 giorni).**

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

RUOLO DELL'OPERATORE VOLONTARIO
<ul style="list-style-type: none">○ Servizio di biglietteria;○ Assistenza puntuale e adeguata alle necessità dei singoli utenti (famiglie, disabili, etc.);○ Attenzione alla gestione dei servizi commerciali da realizzarsi all'interno del Museo (bookshop);○ Raccolta di dati per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio offerto;○ Distribuzione di materiale divulgativo;○ Breve presentazione al Museo e agli ambienti all'interno dei quali si sviluppa il percorso espositivo.
<ul style="list-style-type: none">○ Redazione di materiale informativo;○ Creazione, redazione e aggiornamento del materiale informativo digitale;○ Revisione e aggiornamento del sito web del Museo;
<ul style="list-style-type: none">○ Predisposizione di schede di rilevazione da sottoporre ai visitatori;○ Realizzazione di una banca dati, la cui rielaborazione permetta di distinguere per ogni categoria la forma di servizi più idonea da offrire;○ Realizzazione e/o sperimentazione di nuove azioni che siano funzionali, da un lato all'aumento della soddisfazione dei visitatori, dall'altro al loro aumento numerico.
<ul style="list-style-type: none">○ 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.

- Attività di promozione delle iniziative da realizzarsi attraverso vari canali.

Sede di svolgimento

Comune di Ortona – Museo Archeologico - Via Soldato Pasculli, Ortona (FG)

Posti disponibili, servizio offerti

numero posti: 4 - senza vitto e alloggio

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

Considerata la specificità delle attività previste per la realizzazione del progetto, si richiede che il volontario sia disponibile a:

- Dare disponibilità e a garantire la presenza nei giorni festivi laddove strettamente richiesto;
- Adattamento alla flessibilità dell'orario d'impiego;
- Obbligo di indossare ogni dispositivo di protezione individuale fornito a prevenzione dal contagio da Covid-19;
- Rispetto degli orari e dei turni di servizio;
- Obbligo di frequenza a tutte le attività di formazione proposte;
- Disponibilità al lavoro di gruppo e di equipe;
- Disponibilità a spostamenti sul territorio per la partecipazione a seminari, incontri, workshop ed altre attività formative che saranno organizzate nell'ambito del progetto per la promozione del Servizio Civile Universale.

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 di 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:* Servizi Sociali del Comune di Ortona: Piazza Aldo Moro 1 – 71040 ORDONA (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