



PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

Scheda di sintesi 2023/ver. 5

Titolo progetto	Il MUSE e il suo pubblico: analisi, sperimentazione e sviluppo dei servizi di accoglienza
Ambito tematico	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Animazione <input checked="" type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> Sport e turismo
Ripetizione	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input type="checkbox"/> Sì, con titolo: [specificare] <input checked="" type="checkbox"/> No

INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

Organizzazione	Muse – Museo delle Scienze
Nome della persona da contattare	Riccardo de Pretis
Telefono della persona da contattare	0461270351
Email della persona da contattare	servizio.civile@muse.it
Orari di disponibilità della persona da contattare	Dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 12
Indirizzo	MUSE – Museo delle Scienze, Corso del Lavoro e della Scienza, 3 Trento

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Durata	Mesi: 9
Posti	Numero minimo: 1 Numero massimo: 1
Sede/sedi di attuazione	MUSE – Museo delle Scienze
Cosa si fa	<p>Il progetto prevede la partecipazione di un/una giovane in servizio civile che verrà accompagnato/a in un percorso di conoscenza diretta del contesto museale e della sua organizzazione. In particolare collaborerà con il personale del museo nella progettazione e realizzazione di interventi migliorativi dei Servizi di accoglienza al pubblico.</p> <p>Nel corso dell’esperienza sono previste le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza del contesto museale e programmazione delle attività; - Affiancamento del personale addetto ai servizi al pubblico; - Osservazione sul campo e analisi della logistica degli spazi, dei servizi offerti e delle dinamiche di interazione con il pubblico generico e scolastico; - Interazione diretta con il pubblico all’ingresso del Museo;

	<ul style="list-style-type: none"> - Somministrazione di questionari di valutazione; - Analisi dei dati sui servizi al pubblico raccolti tramite osservazione, questionari, Guest book, recensioni etc.; - Proposta di un piano di miglioramento della qualità dei servizi offerti e l'eventuale implementazione di nuovi strumenti e metodologie di accoglienza al pubblico attraverso un ripensamento degli spazi, dei servizi e delle funzioni; - Sperimentazione di eventuali proposte migliorative dei servizi offerti presso gli spazi di accoglienza, le sale espositive, gli ambienti di e il sito internet del museo. 	
Cosa si impara	<p>Il progetto ti permetterà di acquisire una più approfondita conoscenza nell'ambito di accoglienza e servizi al pubblico museale nonché apprendere il valore sociale dell'attività svolta presso il museo e dell'importanza della qualità dei servizi offerti. Imparerai a raccogliere ed interpretare i dati emersi da differenti tipologie di indagini e ad elaborare soluzioni migliorative.</p> <p>Avrai inoltre la possibilità di sviluppare o migliorare conoscenze e abilità di tipo trasversale quali: la capacità di osservazione e analisi critica, la capacità di problem solving e gestione dello stress, le abilità comunicative, relazionali e organizzative e la capacità di lavorare in team.</p>	
Competenza da certificare al termine del progetto	Repertorio regionale utilizzato	Veneto
	Qualificazione professionale	Tecnico dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale re la
	Titolo della competenza	Gestire l'accoglienza nei musei
	Elenco delle conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale); • Caratteristiche storico culturali del museo, delle collezioni e del patrimonio artistico del territorio; • Principali tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali; • Caratteristiche tecniche e funzionali dei programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione patrimonio culturale; • Lingua straniera a livello elementare.
Elenco delle abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfare il fabbisogno informativo dell'utente su percorsi, opere, servizi e attività del museo, attraverso gli strumenti in presenza o a distanza messi a disposizione dalla struttura museale; • Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali; • Adottare modalità e forme di affiancamento/accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali; • Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente a eventuali disservizi; • Formulare proposte per la definizione/revisione del piano di accoglienza e delle sue singole attività. 	
Vitto	In caso di attività di almeno 4 ore al giorno articolata su mattino e pomeriggio, potrai usufruire dei buoni pasto dell'importo di 6,00 euro l'uno, rilasciati dal Museo.	

Piano orario	<p>Giorni di servizio a settimana dei giovani: 5</p> <p>Sarai impegnato/a circa 30 ore a settimana per un totale di 1.080 ore, generalmente 5 giorni su 7. L'orario giornaliero sarà indicativamente di 6 ore (4 ore al mattino, 2 al pomeriggio). Potrà esserti richiesta la disponibilità a prestare servizio anche nei giorni di sabato e domenica o altri festivi in riferimento ai periodi di alta affluenza turistica. In questi casi ti saranno comunque garantiti due giorni di riposo a settimana.</p>
Formazione specifica	<p>Sono previsti i seguenti moduli formativi al fine di farti acquisire le conoscenze utili allo sviluppo della competenza professionale individuata e alla realizzazione del progetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sicurezza sul lavoro e primo soccorso con rilascio di attestato (4 ore); 2. Formazione ed informazione sui rischi connessi al proprio impiego nell'ambito del progetto e sulle misure di sicurezza nella sede di progetto (4 ore); 3. I servizi al pubblico del MUSE (8 ore); 4. Strumenti operativi specifici nell'ambito dell'accoglienza del visitatore e dei servizi per esso erogati (12 ore); 5. Accessibilità ai servizi presenti nel Museo e modalità di utilizzo da parte del pubblico (10 ore); 6. Attività di evaluation e analisi dei dati: tecniche di raccolta, interpretazione e analisi dati con l'ausilio di supporti informatici (14 ore); 7. Marketing museale e target di riferimento (10 ore); 8. Accessibilità ed inclusione al museo come valore aggiunto (2 ore) 9. Linguaggio rispettoso della parità di genere (2 ore)

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Caratteristiche ricercate nei partecipanti	<p>Cerchiamo una persona con le seguenti caratteristiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposizione al contatto col pubblico e al lavoro in team 2. Capacità comunicative e di accoglienza 3. Capacità di interagire anche con pubblico di lingua straniera 4. Propensione all'utilizzo del pacchetto Office 5. Propensione all'osservazione e all'ascolto 6. conoscenza del progetto specifico e dei suoi obiettivi 7. disponibilità all'apprendimento e impegno a portare a termine il progetto
Dove inviare la candidatura	MUSE – Museo delle Scienze, Corso del Lavoro e della Scienza, 3 38122 Trento serviziocivilemuse@pec.it
Eventuali particolari obblighi previsti	Disponibilità a prestare servizio anche il sabato e/o la domenica nei periodi di alta affluenza turistica, con possibilità di recuperare i giorni di riposo durante la settimana.
Altre note	In accordo con l'OLP e compatibilmente con la disponibilità e l'interesse del/la giovane, l'analisi potrà essere estesa anche ad alcuni servizi al pubblico adottati presso le sedi territoriali del MUSE.