

**MUSE - Museo delle Scienze
Progetto SCUP_ PAT**

Il MUSE e il suo pubblico: analisi, sperimentazione e sviluppo dei servizi di accoglienza

Durata progetto: 9 mesi

Numero massimo di giovani da impiegare nel progetto: 1

Numero minimo di giovani per poter avviare il progetto: 1

Vitto: In caso di attività di almeno 4 ore al giorno articolata su mattino e pomeriggio, il/la giovane potrà usufruire del buono pasto dell'importo di 6,00 euro l'uno, rilasciato dal Museo.

Monte ore complessivo: 1080 con una media di 30 ore settimanali (con 15 ore minime settimanali)

Giorni di servizio a settimana dei giovani: 5

Numero di giornate a settimana per lo svolgimento delle ore minime settimanali: 3

Piano orario: 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). Eventuali chiusure della sede di servizio che potrebbero richiedere l'utilizzo di giornate di permessi retribuiti: Natale, Capodanno, feste nazionali, patrono.

Richieste particolari: Potrà essere 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 saranno comunque garantiti due giorni di riposo a settimana.

Sede di attuazione: MUSE – Museo delle Scienze di Trento

OLP: Alberta Giovannini

Referente della comunicazione con i giovani interessati: Riccardo de Pretis

Progettista: Lara Segata

IL PROGETTO

Nel corso dell'estate 2023 il MUSE ha raggiunto il traguardo di 4,5 milioni di visitatori, un bacino di utenza significativo, che per essere gestito in modo ottimale necessita di una organizzazione dei servizi al pubblico efficiente e articolata.

Nell'ottica di un approccio culturale, che ha nell'accessibilità, nell'ascolto e nella partecipazione dei pubblici le tre parole chiave, assume un ruolo prioritario la soddisfazione delle aspettative di un pubblico museale, sempre più interessato a vivere esperienze culturali nuove, creative ed emotivamente coinvolgenti.

A tal fine il Museo desidera proporre un nuovo progetto di servizio civile nell'ambito dei servizi al pubblico, che possa coinvolgere un/una giovane per individuare punti di forza e di debolezza relativamente alle diverse funzioni dell'accoglienza, del percorso di visita e

dei servizi offerti, di delineare le caratteristiche della domanda, ovvero il fabbisogno dei gruppi che interagiscono con il museo (es. aspetti del processo decisionale pre e post esperienza, motivazioni e modalità di fruizione), nonché di redigere una proposta di ottimizzazione di questi servizi al MUSE.

L'obiettivo principale del progetto è dunque quello di migliorare il servizio di accoglienza del Museo nei confronti delle scuole, dei turisti e della cittadinanza intera, partendo dalle informazioni raccolte in questi primi dieci anni dall'inaugurazione, attraverso i vari strumenti utilizzati nelle indagini sul pubblico museale (es. questionari di valutazione, guest book, interviste in profondità, "form" di interrogazione, recensioni) e proseguendo l'indagine relativamente alle diverse funzioni dell'accoglienza.

Il coinvolgimento di un/una giovane in SCUP adeguatamente formato/a e affiancato/a permetterebbe di analizzare i diversi target di pubblico museale, dai turisti del periodo natalizio alle scolaresche, dai gruppi organizzati fino al pubblico del periodo estivo e successivamente sviluppare un'offerta che risponda alle aspettative.

Potrebbe inoltre individuare nuove o differenti percezioni dei visitatori rispetto ai servizi offerti dal museo, negli ambiti di accessibilità e di esperienza di visita e quindi sviluppare un'offerta che tenga conto dei bisogni e dei desideri del mercato-obiettivo.

Come secondo obiettivo, il progetto intende offrire un percorso di crescita personale e professionale al/la giovane in SCUP coinvolto/a. Nello specifico:

- 1) far sviluppare nel/la giovane in SCUP la coscienza dell'importanza della valorizzazione dell'accoglienza e dell'accessibilità al museo;
- 2) formare il/la giovane all'assunzione di responsabilità nell'ambito di compiti coordinati e finalizzati ad obiettivi specifici;
- 3) dare l'opportunità al/la giovane di acquisire conoscenze e capacità necessari a lavorare con competenza nel campo del marketing museale/culturale;
- 4) offrire al/la giovane la possibilità di sviluppare o migliorare:
 - la capacità di osservazione e analisi critica;
 - la capacità di problem solving e gestione stress;
 - le abilità comunicative, relazionali e organizzative;
 - la capacità di lavorare in team;

- 5) offrire al/la giovane la possibilità di conseguire conoscenze utili per l'ingresso nel mondo del lavoro;
- 6) far crescere e maturare nel/la giovane la consapevolezza e la responsabilità di cooperare a realizzare gli obiettivi previsti dal servizio civile;
- 7) favorire lo sviluppo del senso civico e della cittadinanza attiva per essere cittadino consapevole;
- 8) far acquisire consapevolezza utili alla conoscenza del sé, che possono comportare la modifica di atteggiamenti, di comportamenti e di modi di agire.

Sono beneficiari del Progetto:

- il/la giovane in servizio civile, che avrà l'opportunità di inserirsi in un ambiente culturale articolato e stimolante, dedicandosi a molteplici attività di profondo significato per la collettività;
- il Muse, che viene arricchito dall'introduzione di una figura recante nuove sensibilità, idee e proposte e un valido supporto nella realizzazione dei propri obiettivi relativamente alle attività previste;
- i visitatori del museo e la collettività, che potranno beneficiare di servizi migliori e più vicini alle loro aspettative.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEL/LA GIOVANE e ATTIVITÀ SVOLTE

Il/La giovane e lo staff dei Servizi al pubblico del MUSE daranno vita ad un gruppo di lavoro unitario che, coordinato dall'Olp, organizzerà e condurrà tutte le fasi del progetto.

Il/La giovane verrà accompagnato/a in un percorso di conoscenza diretta del contesto museale e della sua cultura organizzativa, coadiuvando il personale addetto al pubblico e apportando elementi di novità sia nell'osservazione del contesto e dei fenomeni, sia nella progettazione e realizzazione degli interventi.

FASI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:

1. Accoglienza e inserimento nel contesto di lavoro

In concomitanza con l'avvio del progetto di servizio civile, si prevede un primo momento di accoglienza con l'Olp e lo staff dei servizi al pubblico. L'obiettivo è

introdurre il/la giovane al servizio che sta per intraprendere, fornendo le prime informazioni di carattere tecnico ed organizzativo utili al suo svolgimento.

2. Impianto del progetto e attività del gruppo di lavoro di gestione

Per strutturare il progetto si prevede la costituzione di un gruppo di lavoro che organizzerà le fasi del progetto stesso. Si definiscono programma di lavoro e compiti, si verificano le risorse e si calendarizzano le attività.

3. Formazione generale

La formazione generale, gestita dall'ufficio provinciale competente in materia di Servizio civile, sarà di almeno sei ore al mese. Tale formazione è finalizzata alla trasmissione delle competenze trasversali e di cittadinanza. L'orario di formazione è considerato forfettariamente come orario di servizio.

4. Formazione specifica

La formazione specifica del/la giovane contribuisce alla realizzazione del progetto agendo, da un lato, sul piano della formazione al ruolo e della motivazione al senso del servizio, dall'altro sul piano delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

5. Osservazione sul campo attraverso un'analisi sistemica della logistica degli spazi di accoglienza e dell'organizzazione dei servizi al pubblico al fine di valutare l'orientamento complessivo del visitatore all'ingresso del Museo.

5a. Osservazione diretta al desk di accoglienza

Il/La giovane osserverà i movimenti dei visitatori nella lobby del museo, le dinamiche relazionali dello staff addetto al pubblico, la funzionalità degli spazi, la leggibilità delle segnaletiche e dei supporti di orientamento alla visita.

5b. Indagine osservante nelle sale espositive

Il/La giovane osserverà, codificherà, misurerà i tempi di permanenza e interpreterà i comportamenti di fruizione dei visitatori all'interno del percorso di visita.

5c. Interazione diretta con il pubblico presso il Museo

Il/La giovane interagirà direttamente con il pubblico all'ingresso del Museo dando le prime informazioni di orientamento e porrà particolare attenzione alle richieste e alle dinamiche intercorse per cogliere le carenze informative e i possibili punti di miglioramento. Questo servizio, al bisogno, potrà essere svolto anche in altri luoghi del museo.

6. Somministrazione questionari di valutazione

Il/La giovane inviterà personalmente il pubblico del MUSE a compilare alcuni questionari di gradimento, per monitorare l'utenza attraverso lo strumento dell'evaluation.

7. Analisi dei dati raccolti

Il/La giovane analizzerà i dati raccolti tramite l'osservazione diretta effettuata al desk di accoglienza e all'interno delle sale espositive incrociandoli con i dati ricavati dalla somministrazione dei questionari di valutazione e dalla lettura dei Guest Book al fine di conoscere i diversi target di pubblico museale, raccogliere osservazioni e opinioni sui vari servizi offerti dal museo, cogliere eventuali criticità o debolezze e conoscere le motivazioni e le modalità di fruizione dell'esperienza di visita.

Seguirà l'analisi di eventuali criticità e debolezze dell'offerta nella comunicazione interna del museo (pannelli, didascalie, segnaletica, postazioni multimediali, etc.) ed esterna (sito, cartellonistica, brochure, etc.), nei sistemi di ausilio alla visita, di orientamento e di accompagnamento del visitatore.

8. Attività di progettazione

Il/La giovane parteciperà attivamente ai tavoli di lavoro che si terranno periodicamente proponendo 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.

9. Fase di sperimentazione

Il/La giovane, in collaborazione con il gruppo di lavoro, metterà in atto le proposte migliorative approvate dall'Olp presso gli spazi di accoglienza, le sale espositive, gli ambienti di servizio nonché la sezione "I servizi al Museo" del sito internet del museo.

10. Chiusura e valutazione del progetto

Il/La giovane a conclusione del progetto avrà gli strumenti per redigere una relazione finale contenente:

- l'analisi del contesto e della cultura organizzativa del museo;
- l'interpretazione dei dati emersi dall'indagine osservante, dalla lettura del Guest Book e dalla somministrazione del questionario di valutazione;
- il piano di intervento finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi e alla implementazione dei nuovi strumenti a supporto della visita;
- una descrizione delle attività svolte, degli obiettivi raggiunti, degli eventuali scostamenti dal progetto originario e le criticità emerse;
- ulteriori proposte migliorative da realizzare nel medio-lungo periodo ed eventuali indicazioni pratiche sulle modalità di accoglienza del pubblico.

11. Affiancamento

Il/La giovane, nell'espletamento del servizio, sarà seguito/a dall'Olp e da personale esperto per l'intera durata dell'esperienza formativa e parteciperà alle riunioni periodiche di area.

12. Monitoraggio

Il gruppo di lavoro appositamente costituito procederà alla verifica del processo sia per quanto riguarda la verifica di conoscenze e competenze acquisite sia relativamente all'andamento delle attività previste dal progetto.

Il/la giovane svolgerà le attività previste dal progetto principalmente nei seguenti spazi del MUSE:

- Atrio
- Ufficio Servizi al Pubblico
- Sale espositive del Museo

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.

CRONOPROGRAMMA PROGETTO

Attività/mesi	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago
Accoglienza e inserimento									
Impianto del progetto									
Formazione generale (SCUP)									
Formazione specifica									
Affiancamento e monitoraggio									
Osservazione sul campo e analisi dei dati									
Attività di progettazione									
Fase di sperimentazione									
Chiusura e valutazione del progetto									

CARATTERISTICHE RICERCATE NEI PARTECIPANTI E MODALITA' DI SELEZIONE

Il progetto, nel rispetto delle priorità trasversali della PAT inerenti gli obiettivi per le pari opportunità, è specificatamente concepito per NON richiedere una preferenza di genere dei/delle giovani coinvolti/e.

La selezione dei/delle candidati/e avverrà tramite colloquio individuale, durante il quale l'Olp, Lara Segata e Serena Ali procederanno ad una valutazione attitudinale dei/delle candidati/e sulla base dei seguenti elementi:

- idoneità allo svolgimento delle mansioni. Vista la natura del progetto, il/la giovane dovrebbe preferibilmente avere:
 - una perfetta conoscenza della lingua italiana. Indicatore: livello della capacità di comprensione del progetto e del parlato durante il colloquio;

esperienze pregresse;

- preferibile una buona conoscenza della lingua inglese e conoscenza di un'altra lingua. Indicatore: eventuali attestati ed esperienze pregresse emerse nel curriculum vitae;
 - buone competenze informatiche. Indicatore: eventuale attestato, pregresse esperienze emerse nel curriculum vitae;
 - una propensione all'osservazione e all'ascolto. Indicatore: quanto è riuscito/a ad osservare e percepire al momento di arrivo in Museo e capacità di ascolto emersa in fase di colloquio;
 - predisposizione al contatto con il pubblico. Indicatore: capacità comunicative e pregresse esperienze di contatto con il pubblico;
 - disponibilità a prestare servizio anche il sabato e la domenica nei periodi di alta affluenza turistica;
 - un forte senso di responsabilità. Indicatore: livello di consapevolezza del proprio ruolo di giovane in servizio civile; come ha vissuto precedenti ruoli di responsabilità.
- conoscenza del progetto specifico - Indicatore: quanto il/la candidato/a è in grado di descrivere il progetto;
 - condivisione degli obiettivi del progetto - Indicatore: livello di consapevolezza dell'utilità e delle ricadute delle attività svolte;
 - disponibilità all'apprendimento - Indicatore: livello di interesse mostrato per la formazione prevista; eventuali ambizioni lavorative coerenti con il progetto;
 - interesse e impegno a portare a termine il progetto - Indicatore: esperienze analoghe già realizzate in modo spontaneo; livello di interesse per i servizi di accoglienza e gestione del pubblico

Il punteggio dei/delle candidati/e sarà espresso in centesimi (da 0 a 100) e, a conclusione della selezione, sarà redatto un verbale.

FORMAZIONE GENERALE

La formazione generale, gestita dall'ufficio provinciale competente in materia di Servizio Civile, sarà di almeno sei ore al mese. Tale formazione è finalizzata alla trasmissione delle

competenze trasversali e di cittadinanza. L'orario di formazione è considerato forfettariamente come orario di servizio.

FORMAZIONE SPECIFICA

Durante il percorso del servizio civile, il/la giovane seguirà un percorso formativo articolato e svolgerà diverse attività allo scopo di acquisire o sviluppare conoscenze e competenze specifiche.

Oltre a quanto specificato di seguito, nel corso del progetto potranno essere proposte al/alla giovane ulteriori opportunità formative attraverso corsi, workshop o convegni destinati al personale Muse o individuati esternamente alla struttura, ritenuti utili allo svolgimento delle attività previste o all'arricchimento professionale e personale del/della giovane. I costi delle eventuali trasferte (viaggi, vitto, alloggio, iscrizione) saranno rimborsati dall'ente.

1. **Sicurezza sul lavoro e primo soccorso con rilascio di attestato Organizzato dal Servizio Prevenzione e Protezione del MUSE**
Formatore Nicola Angeli (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**
Formatrice Alberta Giovannini (4 ore);
3. **I servizi al pubblico del MUSE**
Formatrici: Serena Alì, Lara Segata (8 ore);
4. **Strumenti operativi specifici nell'ambito dell'accoglienza del visitatore e dei servizi per esso erogati**
Formatrici: Serena Alì, Alberta Giovannini, Lara Segata (12 ore);
5. **Accessibilità ai servizi presenti nel Museo e modalità di utilizzo da parte del pubblico**
Formatrici: Serena Alì, Lara Segata (10 ore);
6. **Attività di evaluation e analisi dei dati: tecniche di raccolta, interpretazione e analisi dati con l'ausilio di supporti informatici**
Formatrici: Alberta Giovannini (14 ore);
7. **Marketing museale e target di riferimento**
Formatrici: Alberta Giovannini, Serena Morelli (10 ore)

8. **Accessibilità ed inclusione al museo come valore aggiunto**

Formatrice: Romana Scandolari (2 ore)

9. **Linguaggio rispettoso della parità di genere**

Formatrice: Lucia Martinelli (2 ore)

Formazione totale: 66 ore

OLP E RISORSE UMANE

Il/La giovane in SCUP nell'espletamento del servizio sarà seguito/a e affiancato/a da personale esperto.

Alberta Giovannini (OLP): laureata in economia e commercio, è sostituto direttore dell'Ufficio organizzazione risorse umane e servizi diversi di gestione del MUSE. Da anni "controlla" l'andamento dei progetti di servizio civile e provvede al finanziamento delle spese finalizzate alla buona riuscita dei progetti. Coordina i progetti di evaluation dei servizi non culturali, la strutturazione dell'accoglienza al pubblico, progetta le strategie di marketing interfacciandosi con i vari settori del museo.

In particolare, l'OLP si occuperà di:

- accogliere il/la giovane (lo/la accompagnerà alla scoperta di ogni luogo del MUSE; lo/la presenterà al personale del MUSE spiegandone il ruolo; lo/la ascolterà ogni qualvolta il/la giovane avrà necessità);
- supporterà il/la giovane durante tutta l'esperienza presso il Museo;
- realizzare una parte della formazione specifica;
- monitorare il percorso del/la giovane con un'attività più informale che prevede: osservazione; ascolto di tutte le persone coinvolte nel progetto; verifica dell'attività svolta e del processo di maturazione delle competenze professionali, andamento della formazione specifica; incontri formalizzati e stesura dei report come previsto dal sistema di "Monitoraggio tre puntini".

La fase del monitoraggio è molto importante per la riuscita del progetto perché permette di:

1) correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale o professionale del/la giovane;

- 2) riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti del/la giovane e promuoverne un miglioramento;
- 3) renderlo/a consapevole dei progressi fatti;
- 4) valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti;
- 5) fargli/le vivere al meglio l'esperienza di servizio civile;
- 6) ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi;
- 7) adattare il percorso formativo alle vere esigenze del/la giovane;
- 8) migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

Il report conclusivo sull'attività svolta del/la giovane in servizio civile conterrà: la descrizione delle competenze acquisite; la valutazione circa la crescita di autonomia del/la giovane; eventuali indicazioni per lo sviluppo di un progetto di vita e del lavoro futuro; l'acquisizione delle competenze inerenti alla cittadinanza attiva. Potrà inoltre essere utile come allegato al curriculum vitae del/la giovane ai fini della successiva ricerca di un lavoro.

Le altre figure professionali che affiancheranno l'OLP nell'erogazione della formazione specifica:

Serena Ali: Laureata in Sociologia presso l'Università di Catania, è arrivata al MUSE nel 2014 con un progetto di supporto al progetto Family audit e in generale al settore Risorse umane e alla Direzione. Dal 2020 lavora anche nel settore Servizi al Pubblico.

Nicola Angeli è stato l'assistente tecnico specializzato della Sezione Limnologia e Algologia del Museo delle Scienze (Muse). Laurea in Scienze Naturali (2000) presso l'Università di Padova (Italia), e dottorato di ricerca in Ecologia (2006) presso l'Università di Parma. Dal 2005 è stato il tecnico responsabile per il microscopio elettronico a scansione del Muse (Zeiss EVO 40 XVP acquisendo dal 2016 una buona esperienza anche nel campo della microanalisi EDS applicata alla microscopia elettronica a scansione (SEM). Attualmente ricopre il ruolo di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) per il Muse e le sue sedi territoriali e sta frequentando, a titolo di aggiornamento professionale, un master (HSE management) erogato dall'Università di Modena e Reggio Emilia.

Lucia Martinelli: Laurea in Scienze Biologiche all'Università di Bologna, PhD all'Università di Agraria di Wageningen (Olanda) e Master in Giornalismo e Comunicazione Scientifica, è Ricercatrice Senior del MUSE. Dopo una lunga attività di ricerca in laboratori di biotecnologie italiani ed esteri, ora al MUSE studia l'impatto della scienza nella società. È la Presidente de European Platform of Women Scientists e componente del direttivo Donne e Scienza. Partecipa come esperta sindacale al Comitato Unico di Garanzia (CUG) della PAT

Serena Morelli: Laureata in Conservazione e gestione dei Beni Culturali all'Università di Trento, è arrivata al MUSE nel 2015 con un progetto di Servizio civile focalizzato sulla comunicazione delle sedi territoriali del MUSE. Ha lavorato per sette anni nel comparto Comunicazione e promozione del museo e da dicembre 2022 è impiegata nel settore Marketing e Fundraising.

Romana Scandolari: Per 20 anni conservatore del Museo delle Palafitte del Lago di Ledro dove ha avviato e curato la sezione educativa e didattica. Dal 2020 si occupa dei progetti di accessibilità e inclusione al MUSE.

Lara Segata: ex volontaria in servizio civile presso l'ente, attualmente assistente storico culturale per i servizi al pubblico. Negli anni di attività presso il Museo ha spesso tenuto i contatti, assieme alla responsabile del monitoraggio, con l'Ufficio Servizio civile provinciale e nazionale e collaborato al fine di garantire una buona accoglienza e un buon inserimento dei/delle giovani in servizio civile. È inoltre la referente del personale addetto ai servizi di accoglienza.

In base alle esigenze, saranno di supporto al/alla giovane e al progetto anche le seguenti figure:

Riccardo de Pretis: laureato in sociologia, assistente amministrativo contabile del museo, segue la gestione del personale dipendente e collaboratore del Muse. Da alcuni anni segue anche l'aspetto formale del Servizio Civile, aiutando i ragazzi nell'amministrazione delle scadenze contrattuali.

Tutto il personale operante nei Servizi a contatto con il pubblico nei settori di biglietteria, info point, ufficio prenotazioni e duty manager.

RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI

Le risorse tecniche e strumentali necessarie e già disponibili, che verranno messe a disposizione dal Museo per l'attuazione del progetto, sono:

- Postazioni computer, fax, stampanti, scanner, materiale di cancelleria;
- Linea telefonica, Internet e intranet;
- casella di posta elettronica MUSE personale;
- Sito web istituzionale e pagine social del Museo;
- Libri e materiale di studio relativo alle tematiche prese in considerazione dal progetto.

COSA SI IMPARA

Al termine del servizio civile, il/la giovane avrà acquisito una più approfondita conoscenza nell'ambito di accoglienza e servizi al pubblico museale. Avrà inoltre appreso il valore sociale dell'attività svolta presso il Museo e dell'importanza della qualità dei servizi offerti.

Nell'arco dell'esperienza il/la giovane acquisirà e/o migliorerà conoscenze e abilità professionali nei seguenti campi:

- realizzazione di soluzioni innovative per la gestione della relazione con l'utenza e l'interazione multimodale;
- apprendimento di nuove strategie di comunicazione;
- acquisizione delle metodologie del lavoro di gruppo e di rete;
- sviluppo della capacità di gestione di situazioni organizzative complesse;
- conoscenze e capacità necessarie a lavorare con competenza nel campo del marketing museale/culturale.

Il/La giovane avrà 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 stress;
- le abilità comunicative, relazionali e organizzative;
- la capacità di lavorare in team.

COMPETENZA ATTESTABILE

A seguito anche di un confronto con l'esperta della Fondazione Demarchi, all'interno dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni-INAPP - Repertorio regionale Veneto, si è individuata la competenza dal titolo: "Gestire l'accoglienza nei musei".

L'insieme delle attività previste dal progetto consentiranno al/alla giovane in servizio civile di acquisire tale competenza specifica riconducibile al seguente profilo professionale: "Tecnico dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale".

Obiettivo: Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite.

Elenco delle conoscenze:

- 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:

- Soddisfare il fabbisogno informativo dell'utenza 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.

PROMOZIONE DEL SERVIZIO CIVILE

Il MUSE nel corso del progetto provvederà a promuovere il Servizio Civile Universale Provinciale utilizzando più modalità:

L'ente si impegnerà nell'attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile mediante le seguenti iniziative:

- promozione dei progetti di servizio civile sui social network (Facebook, Twitter) e siti come Youtube e Pinterest;
- organizzazione di incontri informativi con i/le giovani interessati/e al progetto;
- aggiornamento del sito web del MUSE (www.muse.it) in cui verrà pubblicato il progetto e in cui si forniranno tutti i dati utili per comunicare con l'Ente;
- promozione degli eventi proposti dall'Ufficio provinciale di Servizio civile;
- partecipazione agli eventi promossi dall'Ufficio provinciale di Servizio civile.

RISORSE AGGIUNTIVE

Il MUSE provvederà a tutte le spese necessarie per la realizzazione dell'intero progetto, compresa la formazione del/la giovane.

Nei giorni in cui sarà impegnato/a per almeno 4 ore, il/la giovane potrà consumare il pranzo presso il MUSE Café usufruendo dei buoni pasto rilasciati dal Museo, dell'importo di 6,00 euro l'uno (spese vitto: 1.080 euro).

Rimborsi eventuali trasferte per il progetto: 500,00 euro (possibilità di rimborso chilometrico per uso mezzo proprio in caso di trasferte necessarie e concordate).

Non rimborsabile il tragitto casa-lavoro, come previsto da circolari.

Trento, 30 agosto 2023