



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

*Villa Arbusto: Storia, Arte e Archeologia*

### SETTORE e Area di Intervento:

*Patrimonio artistico e culturale D 04 Valorizzazione sistema museale pubblico e privato*

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

#### Obiettivi generali:

**Il progetto “Villa Arbusto: Storia, Arte e Archeologia” prevede da un lato di dare la possibilità ai volontari di fare un’esperienza di formazione civica, sociale, culturale, nonché di crescita personale e professionale, dall’altro di arricchire il servizio offerto dal Museo di Villa Arbusto.**

#### Obiettivi specifici:

Nello specifico gli obiettivi del progetto sono:

1. Promuovere l’arricchimento culturale e la crescita sociale e professionale dei volontari

Indicatori: autovalutazione dei volontari, feed back dello staff e degli operatori locali di progetto.

2. Coinvolgere attivamente i volontari di servizio civile, attraverso un ruolo di supporto attivo durante le attività museali.

Indicatori: risultati del monitoraggio periodico dell’attività svolta, elaborazione da parte dei volontari di nuove proposte.

3. Mettere a disposizione di tutti il Museo, inteso come luogo democratico e privilegiato per esperienze di incontro con le forme e i linguaggi della storia, dell’arte e dell’archeologia, di educazione, di costruzione di competenze e di riflessione sulla cultura contemporanea.

Indicatori: rapporti con vari pubblici ed esperienze dirette nelle attività.

4. Offrire esperienze educative integrate con i programmi scolastici

Indicatori: questionari di valutazione e/o interviste con i docenti.

5. Creare nuove e differenti occasioni di apprendimento e stimolare interesse e curiosità nei giovani e meno giovani che partecipano alle iniziative del Museo.

Indicatori: valutazione e organizzazione di nuove offerte museali.

6. Offrire occasioni di conoscenza e riflessione sulle forme e i linguaggi della storia, dell’arte e dell’archeologia.

Indicatori: valutazione e organizzazione di nuove offerte museali, feed-back degli utenti.

7. Produrre nuovi materiali di supporto all'attività didattica.

*Indicatore: almeno un dossier di approfondimento.*

8. Favorire un buon inserimento dei volontari nel museo.

*Indicatori: attuare una fase di accoglienza che coinvolga anche gli Olp e l'Esperto del monitoraggio.*

9. Far acquisire il significato del Servizio Civile Nazionale, i diritti e i doveri dei volontari.

*Indicatori: registrare la loro presenza ad almeno il 90% delle ore dedicate alla formazione generale e ad almeno uno degli eventi di promozione del servizio civile nazionale sul territorio regionale.*

10. Offrire un'idea complessiva, oltre che settoriale, dei servizi che può offrire un museo e dei diversi tipi di utenza.

*Indicatori: far svolgere ai volontari tutte le attività previste nel progetto.*

11. Promuovere la crescita professionale dei volontari operando a stretto contatto con professionisti nel campo dell'educazione museale.

*Indicatore: riuscire a coinvolgere i Volontari almeno otto ore a settimana nella attività svolta dagli Olp e dai formatori (il tutto sarà registrato nel diario settimanale compilato direttamente dai Volontari); permettere ai Volontari di svolgere autonomamente l'attività di operatori didattici entro il termine del servizio civile.*

12. Contribuire a incrementare il servizio didattico di base al pubblico dei singoli visitatori.

*Indicatore: coinvolgerli nella conduzione di alcune delle visite fisse, non su prenotazione, nel fine settimana.*

13. Miglioramento costante e continuo dei servizi di accoglienza

Alla base della proposta di sviluppare l'esperienza del servizio civile presso la sede del Museo di Villa Arbusto c'è la precisa volontà di creare e seguire nel suo crescere, assieme a tutto lo staff, uno studio e un aggiornamento delle conoscenze e degli strumenti operativi specifici nell'ambito dell'accoglienza del visitatore e dei servizi ad esso e per esso erogati.

L'obiettivo 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 Comune di Lacco Ameno, 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 dallo staff del Museo di Villa Arbusto, costituito da unità di personale molto motivate, ma esigue nel numero e occupate a svolgere le molteplici funzioni richieste dalla complessa realtà museale.

In questo senso, l'apporto dei Volontari del Servizio Civile potrà rappresentare, in una piena integrazione con lo staff del Museo, un valore aggiunto non irrilevante al raggiungimento degli obiettivi del presente progetto.

I Volontari del Servizio Civile avrebbero nell'ambito dell'accoglienza la parte fondamentale della loro attività all'interno della struttura; il Museo, infatti, riserva a questa, quale

interfaccia dell'istituzione verso il proprio pubblico, un ruolo ed un'attenzione assolutamente particolare.

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 interni al 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.

#### 14. Miglioramento della visibilità turistica del Museo

Il fatto di considerare come titolo preferenziale per la selezione dei Volontari la frequentazione di percorsi scolastici ed universitari nel settore del turismo e dei beni culturali permetterà al Museo di mettere a valore le loro conoscenze e competenze, che andranno ad integrare la preparazione eminentemente museale degli operatori del Museo, che spesso difetta proprio nella conoscenza dei meccanismi e dei canali di promozione turistica dell'offerta culturale.

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

Importanti attori come tour operator, agenzie di incoming, strutture alberghiere, associazioni di categoria del settore, operano con modalità, tempi e strumenti dai quali i musei sono totalmente avulsi. Essendo strutture fondamentali per intercettare il turismo indirizzato a Lacco Ameno e all'intera isola d'Ischia, risulta chiaro che le interazioni del Museo con questi attori potranno far scaturire interessanti iniziative in grado di attirare flussi turistici altrimenti forse poco interessati al Museo, oppure quanto meno diffondere nel Museo la conoscenza di meccanismi, prassi, modi operandi di un settore tangente a quello eminentemente culturale, ma strategico in termini di miglioramento quantitativo della fruizione museale.

#### 15. Conoscenza del visitatore e delle sue necessità

Allo stato attuale, il Museo di Villa Arbusto conta circa 10.000 visitatori annui, trovando in questi e nell'alto numero di pubblico potenziale una delle sue primarie ragioni d'essere.

Il coinvolgimento dei 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 migrazione 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 ed il loro giudizio, al fine di costituire una ricca banca dati, la cui rielaborazione consenta di distinguere per ogni categoria la forma di servizi più idonea da offrire.

In questo senso l'attività d'indagine, mirante alla pianificazione di migrazioni del servizio offerto, ha la prospettiva di avvalersi di una scheda di rilevazione sui visitatori, al fine di individuare più chiaramente il pubblico cui è rivolto il servizio museale.

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 cosiddetto 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 di Lacco Ameno e dell'intera isola d'Ischia. 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 di 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.

#### 16. 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, attraggono un numero maggiore di visitatori e offrono 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 Comune di Lacco Ameno si propone, avvalendosi della collaborazione dei giovani Volontari coadiuvata dal proprio staff, di ampliare l'offerta del Museo di Villa Arbusto 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:

- Kit didattico per famiglie con articolazione delle attività per fasce di età; miglioramento della fruibilità delle aree gioco per le famiglie;
- 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 in tutti i mesi dell'anno.

#### 17. 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 Comune di Lacco Ameno intende, quindi, rafforzare i canali di comunicazione e di promozione del Museo di Villa Arbusto, ma anche indagare nuove strategie e nuovi mezzi di comunicazione.

Obiettivo importante sarà inoltre attivare la rete di collaborazioni avviate con i partners/copromotori.

Questo consentirà:

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

### **CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteria UNSC

**POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Numero di volontari da impiegare nel progetto: 20

Numero posti con vitto e alloggio: \\

Numero posti senza vitto e alloggio: 20

Numero posti con solo vitto: \\

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	Municipio	Lacco Ameno	Piazza Santa Restituta 1	112301	4
2	Museo Angelo Rizzoli	Lacco Ameno	Corso Angelo Rizzoli 210	117724	6
3	Museo di Villa Arbusto	Lacco Ameno	Corso Angelo Rizzoli 210 Piano 1	112302	6
4	Ufficio Informazioni Turistiche	Lacco Ameno	Piazza Santa Restituta snc	117718	4

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

I Volontari del Servizio Civile, i dipendenti del Museo, i formatori, gli OLP e l'esperto del monitoraggio daranno vita ad un gruppo di lavoro unitario, che organizzerà e condurrà tutte le fasi di realizzazione previste dal progetto. Il gruppo di lavoro si riunirà almeno una volta ogni 15 giorni durante gli orari di servizio, per verificare lo stato di avanzamento delle fasi attuative e ricevere orientamenti e istruzioni dal coordinatore. Il gruppo di lavoro verrà inoltre suddiviso in sottogruppi, ciascuno dei quali avrà la responsabilità operativa di singole azioni che verranno pianificate nell'ambito delle 4 fasi di intervento (specificatamente, dalla 2 alla 5, visto che la 1 è introduttiva e assorbita dalla formazione). Tutti i membri del gruppo di progetto parteciperanno così ad ogni fase, sentendosi responsabili per la totalità del lavoro e non soltanto per un solo segmento di esso.

Alcuni Volontari dei partner/copromotori coadiuveranno il gruppo di lavoro nella fase 3 e parteciperanno ad alcune delle riunioni di verifica e programmazione.

Per il raggiungimento degli obiettivi generali enunciati, si ritiene che le fasi attuative del progetto possano essere riassunte in cinque stadi di intervento:

1. Fase di familiarizzazione, formazione, condivisione degli obiettivi, pianificazione del lavoro, creazione dei gruppi di lavoro;
2. Fase di analisi e studio del contesto generale (isola d'Ischia, Comune di Lacco Ameno) e del contesto particolare (il Museo di Villa Arbusto);
3. Fase di partecipazione attiva alla progettazione, organizzazione, erogazione e promozione di attività e servizi;
4. Fase di sintesi, progettazione, sperimentazione;
5. Conclusione del progetto. Trasversali a tutte le fasi sono le attività di monitoraggio dello stato di attuazione del programma (previste alla conclusione di ciascuna delle 5 Fasi di

intervento e realizzate sulla base della verifica collettiva degli indicatori di risultato) e di comunicazione all'esterno dello stato di attuazione del progetto (inizio, fasi intermedie, conclusione).

Si tratta, comunque, di attività di front office e rapporto diretto con i visitatori nell'ambito della somministrazione dei servizi al pubblico erogati dal Museo, ricerca informazioni e reperimento documentazione, somministrazione questionari e interviste, analisi e progettazione, stesura di questionari, partecipazione a riunioni di coordinamento, preparazione report e documenti di programmazione, monitoraggio, verifica, oltre a tutto quanto espressamente indicato al punto sopra citato.

Particolarmente importante risulta il rapporto diretto dei Volontari con il pubblico del Museo nell'espletamento dei servizi al pubblico previsti dalle attività.

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64: Ai candidati è richiesto il possesso dei seguenti requisiti (oltre a quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64):

- capacità di relazione e di lavoro di team;

- interesse e conoscenza dell'arte, dell'archeologia e dei beni culturali

Verrà considerato titolo preferenziale per la partecipazione al progetto il seguente requisito:

- frequentazione di un percorso scolastico e universitario nel settore del turismo e dei beni culturali.

#### **SERVIZI OFFERTI (eventuali): //**

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali dei volontari: 30

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 6

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio: Ai volontari potrà essere richiesta, per particolari necessità connesse all'attività del Museo, la disponibilità alla flessibilità nell'orario giornaliero, alla possibile variazione dell'articolazione stagionale del servizio e all'impegno nei giorni festivi.

#### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:* Non previsti

*Eventuali tirocini riconosciuti:* Non previsti

*Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Le professionalità e competenze che i Volontari acquisiranno nell'ambito delle attività previste dal progetto, valide ai fini del curriculum vitae, sono le seguenti:

- competenze sull'uso del computer;
- competenze lingua inglese;
- capacità relazionali e competenze di lavoro in gruppo;
- professionalità nel rapporto con il pubblico locale e straniero (*front office*);
- competenze nella gestione di servizi al pubblico in ambito culturale e museale (*biglietteria e bookshop*);
- competenze di ricerca e analisi strategica nell'ambito del settore turistico e culturale;
- competenze di indagine di mercato e *customer satisfaction* su *target* specifici;
- competenze di sperimentazione di applicazione di nuove tecnologie in ambito culturale;
- competenze di progettazione di un piano di marketing turistico.

Le suddette competenze verranno certificate e riconosciute dall'Istituto Professionale di Stato "Vincenzo Teles", con sede in Ischia alla Via Fondobosso n. 1/3, come da apposito accordo.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

Al fine di assicurare ai Volontari una formazione specifica in grado di coprire in modo efficace rispetto ai contenuti tutte le attività previste dal progetto "*Villa Arbusto: Storia, Arte e Archeologia*", il percorso formativo si articola in 12 moduli didattici ed è finalizzato a:

- fornire le conoscenze e competenze necessarie per gestire in modo corretto la comunicazione con l'utenza;
- insegnare ai Volontari ad interagire con i diversi tipi di pubblico, interpretare i bisogni e le aspettative; gestire l'orientamento, l'accoglienza e i sussidi alla visita;
- sensibilizzare sulle tematiche della sicurezza dell'edificio museale, delle opere e delle persone, anche in riferimento all'utenza ampliata (disabili e anziani);
- introdurre elementi generali relativi al nuovo panorama normativo e alla definizione delle responsabilità giuridiche delle varie figure preposte alla sicurezza del museo.

### **I Modulo: formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile**

Analisi dei rischi specifici esistenti negli ambienti in cui si andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

### **II Modulo: Il museo che comunica.**

Introduzione alle tematiche: ruoli e funzioni, i servizi di un museo.

La comunicazione del museo: definizioni, strumenti e metodi.

La comunicazione integrata del museo: coerenza dell'immagine e dei valori.

Nozioni di lingua inglese ed informatica applicate al museo.

### **III Modulo: La customer satisfaction.**

Riconoscere e definire i bisogni e le esigenze di un pubblico.

Laboratorio: il museo dal punto di vista del visitatore.

Laboratorio sulla comunicazione e i pubblici dei musei.

La qualità ed il TQM. Documentazione tecnica da recepire e conservare.

Nozioni di lingua inglese ed informatica applicate al museo.

### **IV Modulo: Il gruppo di lavoro**

Creazione del gruppo di lavoro.

Dinamiche di gruppo e divisione delle attività.

Nozioni di lingua inglese ed informatica applicate al museo.

### **V Modulo: Conoscere un Museo**

Formazione finalizzata alla conoscenza dei servizi di un Museo nella definizione dei ruoli e delle funzioni.

Norme di accoglienza, comunicazione e di relazione con il pubblico.

Normativa museale.

Nozioni di lingua inglese ed informatica applicate al museo.

### **VI Modulo: Nozioni tecniche sul Museo**

Principi di museologia e museografia.

Tecnica e metodologia di allestimenti e scenografia.

Nozioni di lingua inglese ed informatica applicate al museo.

### **VII Modulo: Conoscere Villa Arbusto**

Nozioni storiche sul museo: la struttura e la sua storia.

Nozioni di lingua inglese ed informatica applicate al museo.

**Calendario della formazione specifica:**

GIORNO	N. ORE DI FORMAZIONE	MODULO FORMATIVO	METODOLOGIA
1	6	I MODULO	Dinamica
2	6	II MODULO	Frontale
3	6	III MODULO	Frontale
4	6	IV MODULO	Dinamica
5	6	V MODULO	Frontale
6	6	VI MODULO	Dinamica
7	6	VII MODULO	Frontale
8	6	VIII MODULO	Dinamica
9	6	IX MODULO	Frontale
10	6	X MODULO	Dinamica
11	6	XI MODULO	Frontale
12	6	XII MODULO	Dinamica
TOTALE 72			