

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

ENTE PROPONENTE IL PROGETTO:

LEGA NAZIONALE DELLE COOPERATIVE E MUTUE

Via A. Guattani, 9 – 00161 Roma

Tel. 06/84439327-341 / Fax 06/84439387

E.mail: servizio.civile@legacoop.coop

Sito: <http://serviziocivile.legacoop.coop>

Pec: serviziocivile.legacoop@pec.it

oooooooooooooooooooooooooooooooooooo

Legacoop Campania

Indirizzo Centro Direzionale di Napoli – Isola E5 Scala C

Tel./Fax 081 6063054 / 081 6028491

E mail: serviziocivile@legacoopcampania.it

Sito: www.legacoopcampania.it

Pec: serviziocivilelegacoopcampania@pec.it

Resp.le progetto: Bruno D'Antonio

TITOLO DEL PROGETTO:

Le residenze Reali Borboniche di Napoli

SETTORE e Area di Intervento:

Settore Patrimonio artistico e culturale.

D 04 Valorizzazione sistema museale pubblico e privato.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo generale:

Obiettivo principale del progetto è quello di promuovere le due Residenze Reali Borboniche di Napoli, Palazzo Reale e la Reggia di Capodimonte, con un approccio innovativo e stimolante, che si basa sul conoscere ed interpretare l'arte e il patrimonio culturale attraverso un servizio di accoglienza puntuale e coinvolgente.

Accanto alla descrizione dei percorsi generali dei due siti, gli operatori del servizio civile assisteranno il pubblico nella gestione di criticità durante la fase di progettazione del proprio itinerario di visita e li coadiuveranno nella redazione di alcune schede di profilazione del pubblico al termine della propria esperienza.

Attraverso un programma di visite didattiche gratuite destinate alle scuole delle aree periferiche della città, il progetto si propone di dialogare in maniera costante e continua con la comunità scolastica con lo scopo di creare una struttura aperta, luogo d'incontro, di scambio, di ricerca e di formazione permanente in sinergia con tutte le realtà sociali.

Inoltre, il punto di accoglienza sarà centro di riferimento per tutti quei visitatori che vogliono costruire, attraverso un'assistenza altamente qualificata, itinerari più strutturati e complessi all'interno dell'area cittadina.

SEDE ATTUAZIONE PROGETTO: sede operativa della Società Cooperativa Culture (corso Umberto 58, Napoli), Palazzo Reale di Napoli e la Reggia di Capodimonte.

Obiettivi specifici e congrui Destinatari diretti

Il progetto prevede l'implementazione di un punto di accoglienza dedicato e ben visibile per i visitatori dei due siti di riferimento. Una particolare attenzione sarà rivolta alla programmazione di un ciclo di attività educative – visite didattiche - dedicate alle scuole delle zone periferiche di Napoli. Il punto informativo sarà posizionato, in accordo con i Direttori dei due siti di riferimento, in un punto strategico degli spazi di Palazzo Reale e della Reggia di Capodimonte. Il luogo dovrà fungere da punto di raccordo tra i visitatori in ingresso e quelli in uscita.

SEDE ATTUAZIONE PROGETTO: sede operativa della Società Cooperativa Culture (corso Umberto 58, Napoli), Palazzo Reale di Napoli e la Reggia di Capodimonte.

Obiettivi specifici e congrui Destinatari diretti

Il progetto prevede l'implementazione di un punto di accoglienza dedicato e ben visibile per i visitatori dei due siti di riferimento. Una particolare attenzione sarà rivolta alla programmazione di un ciclo di attività educative – visite didattiche - dedicate alle scuole delle zone periferiche di Napoli. Il punto informativo sarà posizionato, in accordo con i Direttori dei due siti di riferimento, in un punto strategico degli spazi di Palazzo Reale e della Reggia di Capodimonte. Il luogo dovrà fungere da punto di raccordo tra i visitatori in ingresso e quelli in uscita.

Ai fini di una più corretta funzionalità il punto di accoglienza sarà fornito di strumenti idonei (tablet configurati con mappe per l'indicazione di percorsi differenziati) al fine di offrire adeguate risposte ai destinatari diretti. Inoltre, in collaborazione con i volontari del servizio civile, precedentemente e opportunamente formati, sarà proposto anche un calendario di attività didattiche gratuite ad alcune scuole selezionate tra gli istituti scolastici di alcuni quartieri tra i più disagiati delle periferie della città di Napoli per consentire ai loro allievi di conoscere e vivere un'esperienza in questi due siti di straordinaria bellezza.

I volontari del servizio contribuiranno alle attività di studio, progettazione, realizzazione, comunicazione e promozione nonché di accoglienza e supporto nella didattica.

Lo scopo è quello di disseminare la conoscenza dei siti, oltre che incrementarne il flusso dei visitatori, allargando la fruizione a categorie di pubblico che altrimenti non potrebbero averne l'opportunità.

Si ritiene che la realizzazione delle attività e dei servizi sopra descritti, congiuntamente ad un'adeguata comunicazione delle stesse, possano garantire una fruizione più coinvolgente di questi luoghi.

Criticità	Indicatori di criticità	Obiettivi	Indicatori di risultato
Assenza di un punto di accoglienza dedicato con conseguente senso di disorientamento per i visitatori e relativa difficoltà di accesso negli spazi dei due siti di riferimento.	Nessun un servizio di orientamento alla visita interno ai due siti di riferimento	1. Potenziare un sistema di accoglienza dei visitatori del Palazzo Reale di Napoli e della Reggia di Capodimonte per promuovere il patrimonio ed una cultura della valorizzazione e della tutela del bene storico artistico come bene comune	Allestimento di due punti informativi nelle due aree di riferimento
Assenza di un programma di attività didattiche gratuite per diffondere nelle giovani generazioni e nelle categorie disagiate la conoscenza della storia e delle collezioni del Palazzo Reale di Napoli e della Reggia di Capodimonte	Nessuna attività di accoglienza e supporto alla visita alle scuole delle periferie e delle aree disagiate della città	2. Potenziare le attività e l'accessibilità per le categorie disagiate (scuole delle aree periferiche della città di Napoli) dei temi e dei contenuti dei siti di riferimento	n.1 postazione presidiata per attività settimanale di accoglienza e informazione. Realizzazione di mappa con percorsi di visita coerenti alle esigenze delle diverse classi coinvolte
Assenza di un punto di ritrovo per raccogliere i dati dei visitatori ed eventuali suggerimenti e riflessioni sulle collezioni, attività e sui servizi offerti dai siti di riferimento	Mancanza di dati di profilazione e conseguente assenza di monitoraggio del gradimento delle attività espositive e dei servizi offerti	3. Potenziare il servizio di raccolta dati per raccogliere informazioni e dettagli sul pubblico dei musei di riferimento.	Realizzazione di attività di profilazione del pubblico e dell'indice di gradimento delle attività espositive e di conoscenza e promozione dei due siti di riferimento

Obiettivi specifici e congrui beneficiari indiretti

Obiettivo	Attività
Necessità di consolidare la forza attrattiva di immagine e di conoscenza del nostro patrimonio culturale sia verso le istituzioni che verso i visitatori	Consolidare maggiormente l'attrattività e la conoscenza del nostro patrimonio artistico culturale

Obiettivi per i volontari in servizio civile

- ✓ crescita personale del giovane attraverso il coinvolgimento delle attività;
- ✓ acquisire conoscenza del sistema dei Beni Culturali e del funzionamento delle strutture museali della città di Napoli;
- ✓ maturare competenze nell'ambito della conservazione, valorizzazione e tutela del patrimonio artistico e culturale;
- ✓ sviluppare competenze in merito alla comunicazione esterna, alle attività di gestione e organizzazione, alle relazioni con il pubblico, al problem solving ed al lavoro di gruppo;
- ✓ maturare competenze utili a livello personale e professionali per il proprio curriculum vitae

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

SEDE ATTUAZIONE PROGETTO: sede operativa della Società Cooperativa Culture (Corso Umberto 58, Napoli), Palazzo Reale di Napoli e Reggia di Capodimonte

I volontari svolgeranno la loro attività nell'arco di dodici mesi a partire dalla data di avvio del progetto) per un totale di 1.400 ore annue. È previsto un impegno settimanale di 6 giorni lavorativi durante gli orari di apertura sia della sede operativa della cooperativa che del Palazzo Reale di Napoli e della Reggia di Capodimonte, in particolare per garantire il presidio del punto accoglienza dedicato durante l'apertura al pubblico dei due siti (che non varia durante l'anno solare), a cui si aggiunge l'eventuale partecipazione ad mostre, eventi o a manifestazioni organizzate dalle Direzioni dei due musei.

Attraverso il percorso di formazione specifica, durante il quale verranno trasferiti contenuti teorici che troveranno immediata applicazione nella collaborazione allo svolgimento delle attività del progetto, i volontari potranno acquisire le conoscenze e gli strumenti fondamentali per l'esecuzione delle mansioni di affiancamento alle attività di potenziamento dell'offerta che il progetto pone in essere.

Valutate le competenze e le singole attitudini, i volontari saranno attivamente impiegati nei diversi ambiti di attività che costituiscono i percorsi operativi in cui si articola il progetto, in affiancamento agli operatori della cooperativa, riconducibili a:

- **attività di gestione del punto accoglienza** con mansioni di presidio della postazione secondo gli orari e le indicazioni recepite settimanalmente dall'OLP, cura dell'allestimento e dell'aggiornamento della segnaletica, verifica del funzionamento del tablet in dotazione, assistenza e informazione al pubblico, reporting per segnalazioni e richieste all'OLP, nonché di supporto alle attività di progettazione per l'avvio del servizio (dalla progettazione dei percorsi idonei, alla realizzazione della mappa e della segnaletica, alla configurazione del tablet, ecc.);
- **attività di mediazione e supporto alla didattica**, con mansioni di accoglienza del gruppo e introduzione alla visita, di affiancamento agli operatori didattici sia in fase di predisposizione dell'attività che durante il percorso, di reporting per segnalazioni e richieste all'OLP, nonché di supporto alle attività di progettazione per l'avvio del servizio (dalla progettazione dei percorsi, alla realizzazione dei materiali didattici, ecc.);
- **attività di trasversali di promozione delle attività e del progetto** con mansioni di assistenza nella predisposizione dei contenuti informativi e delle immagini da veicolare attraverso i canali e gli strumenti della cooperativa (newsletter, sito web, ecc.);
- **attività di raccolta dati** e riflessioni e opinioni del pubblico per la creazione di un archivio da aggiornare mensilmente.

La fase iniziale del progetto prevede la calendarizzazione delle attività in cui verranno impiegati i volontari in coerenza tra le attività istituzionali e le attività del progetto. Al fine di potenziare e diversificare quanto più possibile le occasioni di crescita personale e professionale e di contribuire al pieno raggiungimento degli obiettivi del progetto, è inoltre richiesta ai volontari la disponibilità a effettuare il servizio anche nelle ore serali nel caso di eventi o attività esterne agli orari di apertura ordinaria dei siti e al temporaneo trasferimento in altra sede del progetto qualora fosse necessario e comunque entro i limiti previsti dal regolamento (max 30 gg).

ATTIVITA' DEL PROGETTO	RUOLO DEL VOLONTARIO
<p>1.a Allestimento di un punto di accoglienza presso Palazzo Reale e Presso la Reggia di Capodimonte ubicati in posizione strategica per intercettare i visitatori, dotato di segnaletica e tablet connesso ad internet</p> <p>1.b Accoglienza e informazione ai visitatori di Palazzo Reale e della Reggia di Capodimonte per l'orientamento, l'accessibilità delle collezioni e dei servizi al pubblico.</p>	<p>Intervenire nel punto di accoglienza fornendo informazioni ai visitatori, Partecipare all'attività di reporting delle segnalazioni e di allestimento della segnaletica.</p> <p>Verificare il corretto funzionamento degli strumenti informatici e loro eventuale configurazione (tablet). Partecipare alla realizzazione della mappa e della segnaletica utile ai percorsi di visita.</p>
<p>2.a Progettazione di percorsi didattici coerenti coi i programmi scolastici e delle correlate azioni di comunicazione e promozione rivolte alle scuole.</p> <p>2.b Campagna di Promozione e comunicazione per la conoscenza di Palazzo Reale e della Reggia di Capodimonte presso i residenti e le scuole.</p>	<p>Supporto alla didattica ed alla mediazione culturale dei gruppi scolastici, affiancamento agli operatori nella predisposizione delle attività durante i percorsi.</p> <p>Supporto all'attività di comunicazione e di promozione del progetto nei confronti delle scuole e non, supporto alle attività di realizzazione di materiale didattico e informativo sia cartaceo che informatico (newletters, sito, ecc...).</p>
<p>3.a Attività di raccolta dati e suggerimenti del pubblico al termine della visita, attività di elaborazione di dati.</p>	<p>Supporto nella raccolta dati e sostegno al pubblico nella compilazione di questionari in italiano e in lingua straniera.</p>

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: **8**

Numero posti con vitto e alloggio: **0**

Numero posti senza vitto e alloggio: **8**

Numero posti con solo vitto: **0**

Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

SEDE DOVE INDIRIZZARE LE DOMANDE:

Legacoop Campania - Ufficio Servizio civile Via Ausilio – C.D.N. Is. E 5 cap 80143 città Napoli
 Tel. 081 6063054 Fax 081 6028491 - Personale di riferimento: Antonio Iannotta
 e.mail: serviziocivile@legacoopcampania.it

Pec Legacoop Regionale: serviziocivilelegacoopcampania@pec.it

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Telef. sede	Fax sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditati			Tipologia servizi volontari (V- vitto; VA-vitto alloggio; SVA – senza servizi)
								Cognome e Nome	Data di nascita	Cod. Fisc.	Cognome e nome	Data di nascita	Cod. Fisc.	
1	Società Cooperativa a Culture	Napoli	Corso Umberto 58	134661	8	081 19305722	/	Marina Vinto	18-04-81	VNTMRN81D58 D086S	Iannotta Antonio	08-12-58	NNTNTN58T 080791P	SVA
								Cinzia Martorelli	04/01/1973	MRTCNZ73A44 F839W				

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non previsti

Eventuali tirocini riconosciuti:

Non previsti

Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Al termine dell'anno, la Società Cooperativa Culture rilascerà a ciascun volontario del Servizio Civile un attestato di partecipazione in cui saranno evidenziate tutte le competenze e le professionalità acquisite dal volontari – in particolare, saranno sviluppate tutte quelle competenze necessarie alla cura del rapporto con le varie tipologie di pubblico museale : cortesia, problem solving, competenze storico artistiche e competenze in ambito educativo e didattico - ai fini del proprio curriculum sia durante la formazione iniziale sia durante la realizzazione i tutte le attività previste dal progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Contenuti della formazione:

MODULO N. 1
CONTENUTI DEL MODULO: "Il Servizio Civile Nazionale"
<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, descrizione del progetto e del servizio (mission, attività, destinatari, personale) • Il ruolo del volontario all'interno del progetto di Servizio Civile Naz.le. • Il "gruppo" di Servizio Civile (compiti, ruoli e responsabilità) • Conoscenza degli OLP • Analisi dell'utenza diretta e indiretta • Le professioni turistiche e culturali • Visita del servizio
DURATA DEL MODULO 4 ore
FORMATORE DI RIFERIMENTO D'Antonio Bruno
MODULO N. 2
CONTENUTO DEL MODULO: Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
<ul style="list-style-type: none"> • Gli aspetti generali del D.lgs 81/2008, il concetto di Rischio - Danno - Prevenzione - Protezione • I rischi specifici connessi al proprio luogo di lavoro e alle mansioni svolte • La sicurezza personale e dell'utenza nei Musei • I soggetti coinvolti nella prevenzione aziendale e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività del volontario • L'igiene e la sicurezza nel proprio luogo di lavoro • Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza • Evacuazione, emergenze, antincendio, pronto soccorso ed eventuali dispositivi di protezione individuale <p>Settore Patrimonio artistico e culturale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa di riferimento • Documento di valutazione dei rischi redatto dall'azienda • Riconoscere un'emergenza sanitaria • Previsione dei pericoli evidenti e di quelli probabili; • tecniche di auto protezione specifiche ed esercitazione • movimentazione manuale dei carichi • Fattori di rischio connessi all'attività svolta ed al target di riferimento del progetto • tecniche di comunicazione con il sistema emergenza • tecniche di primo soccorso in casi di esposizione accidentale ad agenti chimici biologici • affollamento delle diverse aree, flussi di visitatori: dislocazione personale di staff, posizionamento dei gruppi di visitatori (scolaresche, portatori di handicap, anziani, ecc...) • procedure per raggiungere visitatori che si siano persi • ricostruzione dell'accaduto, dimostrazione del rispetto dei vincoli, ecc...
DURATA DEL MODULO 8 ore
FORMATORE DI RIFERIMENTO Del Giudice Flavio
MODULO N.3
CONTENUTI DEL MODULO: "Le Residenze Reali Borboniche di Napoli"
<ul style="list-style-type: none"> • Storia di Palazzo Reale e delle sue collezioni • Storia Della Reggia di Capodimonte e della sua costituzione • Collezioni del museo di Capodimonte • I Siti Reali • La Napoli Borbonica • Simulazione percorsi guidati
DURATA DEL MODULO 16 ore (con sopralluogo)
FORMATORE DI RIFERIMENTO Vinto Marina

MODULO N. 4
CONTENUTI DEL MODULO: “Servire l'accoglienza. La cultura per tutti”
<ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza: chi sono, cosa faccio. L'accoglienza nei siti della cultura: chi rappresento. • Genti, lingue, culture e paesi da accogliere ogni giorno: il rispetto degli usi e dei costumi. Le principali espressioni dell'accoglienza in lingua straniera. • Il mestiere dell'operatore addetto all'accoglienza • Raccogliere dati ed impressioni del pubblico • Profilazione del pubblico museale • Prove ed esercitazioni attraverso le competenze acquisite
DURATA DEL MODULO 16 ore
FORMATORI DI RIFERIMENTO Guarnieri Vito Leonardo – ore 8 Cinzia Martorelli – ore 8
MODULO N. 5
CONTENUTI DEL MODULO: “La didattica museale e L'educazione al Patrimonio Culturale come fattori di crescita individuale e collettiva”
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di didattica museale • L'Educazione nei contesti non formali e informali • Educare al Patrimonio Culturale • La cittadinanza attiva: la salvaguardia e la tutela del bene culturale, elementi fondanti di sviluppo sociale e culturale del territorio • Approcci e metodologie di comunicazione e trasmissione del Patrimonio Culturale • I linguaggi della didattica museale
DURATA DEL MODULO 8
FORMATORE DI RIFERIMENTO Vinto Marina
MODULO N. 6
CONTENUTI DEL MODULO: “Lavorare in qualità nella progettazione e nella erogazione dei servizi culturali”
<ul style="list-style-type: none"> • Il sistema di gestione integrato aziendale per la qualità, la responsabilità sociale, l'etica e la privacy. • Procedure di progettazione, erogazione e controllo dei servizi di accoglienza e di didattica.
DURATA DEL MODULO 5 ore
FORMATORE DI RIFERIMENTO Leonardo Mauro
MODULO N. 7
CONTENUTI DEL MODULO: “La promozione e la comunicazione dei servizi culturali”
<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e profilazione target e gestioni strumenti e canali di direct marketing per le scuole. • Attività di web digital marketing: la comunicazione attraverso siti web e i canali social (Facebook e Twitter).
DURATA DEL MODULO 5 ore
FORMATORE DI RIFERIMENTO Aversa Laura

MODULO N. 8

CONTENUTI DEL MODULO: "Obiettivi didattici e contenuti sull'Autoimprenditorialità".

Obiettivi:

Il modulo è volto a fornire gli elementi conoscitivi relativi all'autoimprenditorialità. Obiettivo prioritario del modulo sarà quindi quello di presentare le principali tappe da percorrere per avviare un'attività di impresa o di lavoro autonomo, sensibilizzando al contempo i giovani al tema della creazione d'impresa e, in particolar modo, dell'impresa cooperativa con i suoi principi e valori. Si evidenzierà anche la natura dei problemi da affrontare e, nello stesso tempo, di far conoscere gli strumenti e i servizi da utilizzare per avviare un'attività imprenditoriale.

E' bene evidenziare che nei moduli precedenti riguardanti la formazione generale, più esplicitamente al modulo 3 (punti 3.1 - presentazione dell'ente- e 3.5 - comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti) sono trattati alcuni elementi/concetti che possono essere propedeutici ai contenuti sviluppati nel presente modulo.

In sintesi, gli obiettivi saranno:

- sviluppare nei giovani lo "spirito imprenditoriale" finalizzato a far sì che essi, al termine del progetto di scd, non si orientino esclusivamente verso il lavoro dipendente, ma - in linea con le nuove esigenze del mercato - pensino alla possibilità di dar vita a nuove imprese
- fornire ai giovani stessi le informazioni necessarie affinché possano costituire ed in seguito, con un supporto ad hoc, avviare con successo la propria impresa
- promuovere, a seguito di quanto suesposto, la creazione di nuove cooperative, in una prospettiva di sviluppo locale correlato ad un fattivo avvicinamento al mondo lavorativo.

Contenuti:

Diventare imprenditori: motivazione e capacità personali; Le motivazioni e le capacità dell'imprenditore

Le prime azioni da intraprendere Nozioni generali sull'imprenditorialità L'idea imprenditoriale

L'impresa:

L'impresa individuale e collettiva

Le caratteristiche delle principali forme d'impresa (società di persone, società di capitali, società cooperative)

La scelta della forma giuridica d'impresa.

I soci: come sceglierli, come evitare i contrasti, i rischi da non correre.

- Il sistema di gestione integrato aziendale per la qualità, la responsabilità sociale, l'etica e la privacy.
- Procedure di progettazione, erogazione e controllo dei servizi di accoglienza e di didattica.

Il progetto d'impresa

gli elementi della formula imprenditoriale: mercato, prodotto/servizio e struttura;

ricerca e analisi dei dati relativi alla formula imprenditoriale ;

gli obiettivi: strategici, economici (di breve e di medio/lungo periodo) e finanziari;

lo studio di prefattibilità;

il Business Pian: che cos'è e qual'è la sua importanza; il piano d'impresa;

l'inizio di attività: la partnership come strumento di start-up e di sviluppo.

La formula cooperativa

FARE cooperativa: Cos'è una cooperativa

La funzione sociale della cooperazione Perché la scelta di fare cooperativa

Le tipologie di cooperativa

Come si struttura una cooperativa Come si costituisce una cooperativa

Costituire una cooperativa: quali sono le responsabilità?

Come funziona una cooperativa e come viene amministrata

DURATA DEL MODULO 10 ore

FORMATORE DI RIFERIMENTO Antonio Iannotta

Durata:

La durata della formazione specifica è: 72

100% delle ore entro 90 gg (3 mesi)