



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: *Il sito Unesco Venezia e la sua Laguna: informazione e tutela del patrimonio*

SETTORE ed Area di Intervento: Patrimonio Artistico e Culturale D – 03
Valorizzazione storie e culture locali

OBIETTIVI DEL PROGETTO

A) OBIETTIVO GENERALE: Contribuire al rispetto e al decoro della città attraverso l'accoglienza, l'orientamento e il monitoraggio dei flussi turistici
Obiettivi specifici:

- 1) Fornire informazioni ai turisti, anche attraverso uscite sul territorio comunale, sulla natura e specificità della città e sui servizi a loro dedicati offline
- 2) Fornire informazioni ai turisti sulla natura e specificità della città e sui servizi a loro dedicati online
- 3) Monitorare l'affluenza, attraverso le uscite sul territorio, presso i principali hub di accesso alla città individuando i momenti di maggior afflusso e relativi comportamenti
- 4) Monitorare l'affluenza, attraverso le uscite sul territorio, presso l'Area Marciana (Piazza San Marco), individuando i momenti di maggior afflusso e relativi comportamenti
- 5) Rilevare il grado di soddisfazione dei turisti attraverso la somministrazione e l'elaborazione dati di un questionario

B) OBIETTIVO GENERALE: Fornire ai volontari occasioni pratiche per sperimentarsi nell'ambito della nonviolenza e della cittadinanza attiva, seguendo un percorso di sviluppo e valorizzazione delle competenze acquisibili nel progetto attraverso i seguenti obiettivi specifici:

- 1) Realizzare degli interventi di promozione della cittadinanza attiva
- 2) Incontrare esperienze pratiche della cultura della nonviolenza
- 3) Promuovere l'impegno dei volontari di Servizio Civile coinvolti dal Comune all'interno del territorio di riferimento dell'Ente
- 4) Partecipare al percorso di certificazione e valorizzazione delle competenze acquisite attraverso incontri periodici

ATTIVITÀ D' IMPIEGO DEI VOLONTARI

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

Obiettivi specifici da A1 ad A5

In relazione al perseguimento degli obiettivi specifici i volontari avranno il ruolo di collaboratori e di supporto alle attività descritte, in particolare:

- nell'ambito delle attività di **accoglienza e orientamento** del turista sul territorio avranno il ruolo di **collaborare** nel **presidiare** i principali hub di accesso alla città e l'area Marciana; i volontari avranno un ruolo di **sostegno** nell'**erogazione di informazioni** di servizio e di collaborazione nel diffondere nei visitatori la sensibilità verso il rispetto del patrimonio storico e artistico della città attraverso la messa in atto di comportamenti corretti per il decoro della città
- nell'ambito delle attività di informazione e orientamento del turista online avranno il ruolo di **collaborare al monitoraggio dei canali social e web**, creando e inserendo specifici materiali relativi alla storia e cultura locale
- nell'ambito delle attività di costruzione di un sistema di monitoraggio dei flussi nell'area, dei comportamenti dei visitatori e del loro grado di soddisfazione, i volontari avranno il ruolo di **co-progettare e di collaborare alla rilevazione** attraverso la predisposizione degli strumenti di rilevazione (modulo, report, questionario), la compilazione dei report previsti, all'analisi dei dati e all'inserimento (dove previsto) nel database

Obiettivo generale B

I volontari avranno il ruolo di:

- co-promotori insieme a tutti i ruoli accreditati (OLP, RLEA, formatore ed il Responsabile del SCN) negli incontri con altri volontari di servizio civile nel territorio veneziano nonché nelle attività di promozione del servizio civile in particolare con le scuole, con l'Associazione Il Castello, Associazioni Altrementi, l'Università Ca' Foscari di Venezia, e gli Enti citati nell'accordo di partenariato allegato al progetto
- co-produttori di materiali (cartacei, multimediali, ecc.) relativi alle attività di progetto assieme agli operatori dell'Ufficio Servizio Civile che sarà utilizzato nelle attività di promozione al fine di favorire l'interesse dei giovani al servizio civile
- co-protagonisti nelle esperienze di applicazione della nonviolenza
- ideatori ed attuatori delle iniziative di impegno civico
- co-protagonisti nelle attività di rilevazione e valorizzazione delle competenze apprese e/o sviluppate

Per tutti gli obiettivi generali

I volontari avranno il ruolo di collaboratori degli operatori coinvolti nella realizzazione del progetto in tutte le attività correlate (back office, segreteria, predisposizione materiali e altro) che concorrono alla realizzazione diretta/indiretta del progetto.

CRITERI DI SELEZIONE

La selezione si attua secondo i criteri stabili dall'UNSC: Decreto Direttoriale 11 Giugno 2009 n.173

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

MONTE ORE ANNUO: 1400 ore

GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA: 5

EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

Partecipazione a corsi di formazione e attività organizzate dall'Ufficio Servizio Civile previste dal progetto.

Flessibilità oraria nelle iniziative pubbliche del progetto e del servizio civile (in orario pomeridiano, serale, prefestivo e festivo).

Collaborazione ad iniziative di diffusione sia nelle scuole che in eventi pubblici, delle attività svolte dai volontari nel progetto di servizio civile.

Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori delle sedi indicate (anche all'estero se necessario) per iniziative legate al progetto o alle attività di promozione della cittadinanza attività o della cultura della nonviolenza.

[SERVIZIO TURISMO]

Dato il necessario inserimento all'interno delle strutture del Comune è richiesta la disponibilità a lavorare in stretto contatto con gli uffici preposti, durante il normale orario d'ufficio e si chiede la disponibilità ad articolare l'orario di lavoro con turni di riposo settimanale anche non domenicali.

Disponibilità a lavorare saltuariamente, per particolari eventi e necessità, previa programmazione e accordo, durante i fine settimana.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Data la specificità delle attività previste nell'ambito di progetto, costituiscono titoli preferenziali ed eventuali per la partecipazione al progetto i seguenti requisiti:

[SERVIZIO TURISMO - COMUNE DI VENEZIA]

- la conoscenza di almeno una lingua straniera (preferibilmente inglese),
- la conoscenza del pacchetto Office o LibreOffice,
- un'adeguata conoscenza sulla storia culturale e architettonica della Città e del suo territorio anche metropolitano, nozioni di statistica.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

- Comune di Venezia Settore Turismo
Palazzo Contarini Mocenigo, San Marco 3980

n. 6 volontari senza vitto e alloggio

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

[SERVIZIO TURISMO]

Obiettivo generale A

Professionali:

conoscenze relative a:

- Relazione con il cliente
- Redazione contenuti web e social
- Organizzazione dei dati e loro analisi ed elaborazione

Organizzative:

- Conoscenza, apprendimento ed esperienza pratica della gestione ordinaria di un ufficio, comprendente servizi di segreteria, organizzazione e controllo
- Conoscenza, apprendimento e gestione pratica di dinamiche organizzative e gestionali di attività diverse

Sociali:

- Capacità di lavorare in gruppo
- Gestire relazioni con soggetti di più funzioni aziendali
- Interrelazione con altre istituzioni pubbliche e private

Linguistiche:

- esperienza e pratica nelle relazioni con il pubblico, in forma scritta e orale e in lingua italiana e straniera (principalmente in inglese)

Informatiche:

- Conoscenza base di programmi di gestione immagine
- Gestione di profili social aziendali
- Utilizzo software per la realizzazione di form/questionari online
- Gestione dei dati e loro organizzazione
- Uso del programma Excel (o equivalente)

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Contenuti della formazione

- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (per tutti gli obiettivi di progetto)

Obiettivi generali	Contenuti
	Il fenomeno turistico a Venezia
	La gestione dei flussi
	Le problematiche del turismo "mordi e fuggi"

A	Turismo sostenibile - Un turismo più attento agli equilibri della città, Attività Detourism, Turismo accessibile
	Decalogo delle buone pratiche, Campagna #EnjoyRespectVenezia
	Utilizzo social media per la PA, Creare contenuti efficaci
	Costruire un piano editoriale, Il calendario editoriale
	La promozione del turismo in città, La gestione della città in occasione dei grandi eventi
	Le norme di tutela dei Beni Artistici e Architettonici
	La comunicazione: come affrontare il rapporto col pubblico, come svolgere in termini positivi e propositivi il compito informativo e dissuasivo
	Valorizzazione delle storie e culture locali
A	I principali monumenti, chiese e musei di Venezia, con particolare riguardo all'Area Marciana
	Strategie di indagine del pubblico
	Teorie e tecniche dell'intervista e del questionario
	Perseguire la qualità: verifica dei servizi, Costruire un piano di controlli territoriali
	Governo e partecipazione: riconoscere e valorizzare il patrimonio naturale UNESCO Cultura e valori nel territorio veneziano Promozione e comunicazione del patrimonio UNESCO
	Gestire un Patrimonio naturale: il caso di Venezia e della sua laguna

PER STESURA BILANCIO COMPETENZE

- Orientamento al Bilancio delle Competenze
- Linee Guida della Regione Veneto, per la validazione delle competenze acquisite in contesti non formali ed informali (linee guida del 28/12/12)
- Riconoscere, organizzare e formalizzare le proprie competenze
- Costruire il Dossier delle Competenze

Durata

80 ore per ciascun volontario