



**Profili e Qualifiche professionali  
per i Musei  
della Regione Emilia-Romagna**

L'elaborazione dei profili e delle qualifiche è stata realizzata da un gruppo di lavoro composto da rappresentanti dell'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali (IBACN) e del Servizio Formazione Professionale della Regione Emilia-Romagna.



#### **Servizio Musei e Beni Culturali**

Responsabile: Laura Carlini



#### **Servizio Formazione Professionale**

Responsabile: Fabrizia Monti

#### **Composizione del gruppo di lavoro:**

Paola Armaroli - Servizio Formazione Professionale  
Valentina Galloni - Istituto Beni Culturali  
Margherita Sani - Istituto Beni Culturali  
Patrizia Tamassia - Istituto Beni Culturali  
Patrizia Vaccari - Servizio Formazione Professionale

#### **Hanno inoltre collaborato:**

Sonia Camprini – Museo del Cielo e della Terra di San Giovanni in Persiceto (BO)  
Roberta Conversi – Museo Archeologico Nazionale di Parma  
Gioia Salvioli – Servizio Formazione Professionale della Regione Emilia-Romagna

*Realizzazione grafica: Maria Elena Barbieri*

## **PROFILI E QUALIFICHE PROFESSIONALI PER I MUSEI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

**3**      **Introduzione**

**5**      **Documenti consultati**

**7**      **I Profili professionali per i Musei della Regione Emilia-Romagna**

9              Direttore

13             Curatore

16             Tecnico dei servizi educativi museali

19             Operatore dei servizi di custodia e accoglienza

**23**      **Le Qualifiche professionali per i Musei della Regione Emilia-Romagna**

25             Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale

29             Tecnico dei servizi educativi museali

33             Tecnico della valorizzazione dei beni/prodotti culturali



## INTRODUZIONE

Il tema delle professionalità in ambito museale ha assunto crescente importanza nel dibattito a livello nazionale, anche in relazione all'uscita dell'Atto di indirizzo ministeriale sugli standard del maggio 2001<sup>1</sup>.

Riprendendo quanto già contenuto nel codice deontologico dell'ICOM, il documento ministeriale ribadisce la necessità che "ogni museo sia dotato – da parte degli enti proprietari o delle amministrazioni responsabili – di personale in quantità sufficiente e con adeguata qualificazione in relazione: alle sue dimensioni, alle caratteristiche delle collezioni, alle responsabilità e funzioni del museo stesso, anche in rapporto con le altre istituzioni del territorio".

Analogamente, il nuovo Codice dei beni culturali e del paesaggio all'art. 115, c. 2 afferma che, nelle attività di valorizzazione dei beni culturali, la gestione diretta va svolta "per mezzo di strutture organizzative interne alle amministrazioni, dotate di adeguata autonomia scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile e provviste di idoneo personale tecnico".

Dichiarazioni di principio che non possono che essere condivise, ma rispetto alle quali tuttavia si registra uno scostamento nella pratica, come testimoniano le sempre più frequenti riduzioni di organici o gli affidamenti di incarichi esterni a figure non sempre provviste dei requisiti di competenza ed esperienza.

La Direttiva "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali ai sensi dell'art.10 della L.R. 18/2000" approvata dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna il 3 marzo 2003<sup>2</sup>, alla voce "Personale", ha previsto come requisito obbligatorio che vengano assicurate in modo adeguato e con continuità almeno quattro funzioni: direzione; conservazione e cura della collezioni; servizi educativi e didattici; sorveglianza e custodia. La Direttiva specifica che, per svolgere i compiti che gli sono propri, ogni museo deve essere dotato di personale numericamente sufficiente e adeguatamente preparato in rapporto alle proprie dimensioni, alle caratteristiche del proprio patrimonio e alle responsabilità e funzioni specifiche che lo caratterizzano. Nel caso di musei di piccole dimensioni, dove è difficile assicurare personale a tempo pieno, è previsto il ricorso a forme associative e l'utilizzo di strumenti quali l'accordo di programma e le convenzioni per assicurare che lo svolgimento delle attività del museo sia comunque effettuato da personale qualificato.

In base alle caratteristiche del museo, quindi, a ciascuna funzione può non corrispondere sempre una figura professionale (con la sola eccezione della direzione), bensì una stessa figura professionale può garantire l'esercizio e il presidio di più funzioni. In altri casi, all'interno della stessa funzione, è possibile che siano previste più figure professionali.

Al fine di definire i profili professionali di riferimento delle quattro funzioni, è stato istituito un gruppo di lavoro, composto da rappresentanti dell'Istituto Beni Culturali e del Servizio Formazione Professionale della Regione Emilia-Romagna. Sono stati così descritti i profili del Direttore, del Curatore, del Tecnico dei servizi educativi museali e dell'Operatore dei servizi di custodia e accoglienza.

Si tratta di profili professionali di riferimento, che potremmo definire "ideali", cui tendere nella qualificazione della struttura museale. Ciascun profilo viene descritto per "Unità di competenze", vale a dire aree di competenze omogenee, aggregati di capacità e conoscenze necessarie a

## 4

svolgere "insiemi di attività" che producono un risultato osservabile e valutabile. Le "Capacità" esprimono la possibilità presente e attuale di un individuo di dar luogo ad un'azione efficace e finalizzata, mentre le "Conoscenze" sono l'insieme di cognizioni, nozioni e informazioni di natura pratica e teorica.

Nel momento in cui veniva svolto questo lavoro, si stavano delineando altre due importanti attività di definizione di profili/qualifiche professionali: la redazione della Carta nazionale delle professionalità museali di ICOM Italia<sup>3</sup> e la revisione del Sistema Regionale delle Qualifiche in Emilia Romagna<sup>4</sup>. Per quanto riguarda la Carta di ICOM Italia, il gruppo di lavoro ha, da un lato, partecipato ai lavori di definizione di alcuni profili in essa contenuti, dall'altro, ha utilizzato la Carta come elemento di confronto e verifica per quanto veniva sviluppato al proprio interno. Per quanto concerne il Sistema delle qualifiche, il gruppo ha mutuato il sistema descrittivo in esso utilizzato (unità di competenza, capacità, conoscenze) e, rispetto a quanto originariamente previsto dall'impianto regionale, ha collaborato a ridefinire la qualifica del "Tecnico della valorizzazione dei beni/prodotti culturali" e ha portato a qualifica i due profili di "Tecnico dei servizi educativi museali" e "Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale" (Deliberazione Giunta Regionale n.1719 del 04.12.2006).

L'inserimento di queste qualifiche nel sistema ha voluto rispondere alla necessità, avvertita da più parti, di riconoscere a pieno titolo l'esistenza di alcune figure professionali, siano essi dipendenti o collaboratori esterni, che operano negli istituti culturali e di sancirne le caratteristiche essenziali in un processo di progressiva qualificazione.

Il nuovo Sistema delle Qualifiche è stato infatti messo a punto dall'ente regionale per individuare standard di professionalità minimi omogenei su tutto il territorio e dispositivi di certificazione delle competenze, acquisite sia all'interno di percorsi di apprendimento formale (istruzione, formazione, ecc.), che non formale (esperienza). Le qualifiche sono quindi titoli formali che evidenziano e garantiscono il possesso da parte dei singoli di tutte le competenze proprie di una figura professionale e possono assumere un valore riconosciuto nel mercato del lavoro a livello regionale.

### NOTE

- (1) Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, 19/10/2001).
- (2) La Direttiva, pubblicata sul B.U.R n. 56 del 17 aprile 2003, è stata elaborata dall'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna (IBACN) ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000, in collaborazione con i soggetti interessati e con le organizzazioni.
- (3) [http:// www.icom-italia.org](http://www.icom-italia.org).
- (4) <http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>.

## DOCUMENTI CONSULTATI

### Ministero per i Beni e le Attività Culturali

- Atto di indirizzo ministeriale sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, c. 6 Dlgs 112/1998), G.U. n. 244 del 19.10.2001
- E. Cabasino, "Gli operatori dei musei: qualità, quantità e organizzazione", in *Strumenti di valutazione per i musei italiani. Esperienze a confronto* (a cura di A. Maresca Compagna), Gangemi, 2005

### Regione Lombardia

- D.G.R. 20 dicembre 2002 n. 7/11643 "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali in Lombardia", nonché linee guida sui profili professionali degli operatori dei musei e delle raccolte museali in Lombardia ai sensi del L.R. 5 gennaio 2000, n. 1, commi 130-131
- AA. VV., *Musei e servizi educativi in Lombardia*, 2003
- AA. VV., *Accreditare i musei. L'esperienza della Lombardia*, Guerini e Associati, 2005
- Satef, *Progetto di studio sulle figure professionali operanti nel processo di conservazione e restauro del patrimonio culturale*, 2005

### Regione Veneto

- AA. VV., *Le professionalità della didattica museale*, Canova Edizioni, 2002
- *Le professionalità nei musei veneti*, novembre 2004

**ICOM/ICTOP**, *ICOM Curricula Guidelines for Museum Professional Development* ([www.icom.org](http://www.icom.org))

**ICOM Italia**, *La carta nazionale delle professionalità museali*, 2006

**ICOM Svizzera**, *Le professioni del museo*, 1994

I materiali sviluppati dal **Comune di Torino** per la descrizione e la formazione del profilo di "Addetto ai servizi di sicurezza, vigilanza, accoglienza, custodia di musei e mostre", 2005

Il progetto promosso dalla **Regione Marche** nel 2003-2004 per la formazione di personale specializzato nelle diverse tipologie dei beni museali (storico-artistici, archeologici, demo-antropologici), da inserire negli organici dei musei di enti locali

I materiali sviluppati dal progetto **Echocast** (European Cultural and Heritage Organisations Customer Aware Staff Training), finanziato dal programma europeo Leonardo, 2003-06 e coordinato dall'Università di Lancaster (UK), per la definizione dei profili professionali e della formazione del personale front line nei musei e istituzioni assimilate



# **I profili professionali per i Musei della Regione Emilia-Romagna**

in ottemperanza alla Direttiva "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche,  
archivi storici, musei e beni culturali ai sensi dell'art.10 della L.R. 18/2000"  
(Deliberazione Giunta Regionale n. 309/2003)



## ***DIRETTORE***

### **DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Direttore, nel rispetto delle funzioni di indirizzo e controllo dell'amministrazione competente, è responsabile dello sviluppo e dell'attuazione del progetto culturale e scientifico del museo, della gestione complessiva, della conservazione, valorizzazione, promozione e godimento pubblico del patrimonio museale e della ricerca scientifica ad esso connessa.

E' presente nell'insieme dei processi di lavoro, sia con un ruolo di responsabilità diretta, sia con il ruolo di responsabile ultimo. E' garante dell'attività del museo nei confronti dell'amministrazione, della cittadinanza, della comunità scientifica e degli organismi di tutela.

**DIRETTORE**

<b>UNITÀ DI COMPETENZA</b>	<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b>	<b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b>
Definizione del progetto culturale e istituzionale	Concorrere alla definizione della missione del museo, del progetto culturale e scientifico e alla redazione dello statuto/regolamento	➤ Conoscenze specialistiche delle discipline specifiche del museo
	Contribuire alla definizione degli obiettivi strategici e degli indirizzi programmatici	➤ Museologia ➤ Museografia
	Definire le politiche e le strategie del museo anche in relazione al territorio e alla comunità di appartenenza	➤ Metodologia della ricerca storica e scientifica
	Garantire programmi e servizi orientati all'utenza	➤ Normativa europea, nazionale e regionale di settore
	Garantire che le politiche culturali e le attività siano coerenti con la missione del museo	➤ Normativa su proprietà intellettuale e diritti di riproduzione
	Stabilire accordi con istituzioni pubbliche e private anche in una logica sistemica	➤ Normativa sulla privacy
	Definire le strategie di comunicazione e relazioni pubbliche per la promozione delle attività del museo	➤ Normativa su appalti e contratti ➤ Normativa sulla sicurezza relativa al settore di riferimento
Gestione del museo	Formulare strategie e piani basati su informazioni ampie, significative e correlate relative sia al contesto che all'organizzazione interna	➤ Metodologie e strumenti di marketing
	Pianificare l'attuazione dei programmi poliennali e annuali in base alle risorse disponibili	➤ Teoria dell'organizzazione (coordinamento di gruppi, gestione delle relazioni)
	Sviluppare ai diversi livelli un sistema informativo che offra dati corretti, accurati e aggiornati	➤ Tecniche di comunicazione

	Assicurare che la gestione del museo sia impostata in base a criteri di economicità, efficacia, efficienza e trasparenza	➤ Tecniche di contabilità, rendicontazione e gestione del budget
	Garantire la corretta tenuta dei documenti amministrativi e contabili nel rispetto della normativa vigente	➤ Tecniche di reperimento risorse finanziarie
	Individuare e coordinare le strategie di reperimento delle risorse economiche	➤ Teoria e metodologia della conservazione ➤ Teorie e tecniche di restauro
	Coordinare l'attività dei vari uffici e assicurarne la comunicazione interna	➤ Tecniche di controllo e monitoraggio ambientale
	Incoraggiare il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale anche tramite processi di delega	➤ Tecniche di documentazione
	Promuovere lo sviluppo delle competenze del personale anche attraverso percorsi di aggiornamento e formazione	➤ Tecniche e normativa di catalogazione e schedatura ➤ Tecniche fotografiche
	Coordinare la gestione, la valorizzazione e la promozione del volontariato	➤ Tecniche di allestimento
	Garantire il rispetto della normativa vigente negli ambiti di attività del museo	➤ Strumenti di editoria tradizionale ed elettronica
Cura e gestione del patrimonio museale	Coordinare e svolgere attività di studio e ricerca sul patrimonio museale, sugli ambiti di competenza del museo e sulle risorse culturali del territorio anche in collaborazione con altri soggetti, enti e istituzioni	➤ Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione del patrimonio culturale ➤ Tecnologie multimediali
	Coordinare le attività volte a garantire l'adeguatezza degli ambienti e delle strutture museali	➤ Analisi dell'utenza
	Garantire la predisposizione dei piani di manutenzione, conservazione e restauro del patrimonio museale e assicurarne l'attuazione	➤ Metodi e tecniche di pianificazione, progettazione, realizzazioni e valutazione di programmi

	<p>Garantire, in collaborazione con il responsabile della sicurezza, l'applicazione delle norme vigenti in materia</p> <p>Garantire l'inventariazione e catalogazione del patrimonio museale e favorire la pubblica fruizione dei dati</p> <p>Definire i criteri di ordinamento e allestimento del patrimonio museale</p> <p>Predisporre programmi per l'incremento delle collezioni e definire la politica dei prestiti</p> <p>Garantire la raccolta, l'organizzazione e la fruibilità della documentazione relativa al museo e alle sue attività</p> <p>Progettare e coordinare attività di valorizzazione del patrimonio</p>	<p>➤ Lingua straniera (preferibilmente inglese o altra lingua: tedesco, francese, spagnolo)</p>
<p>Monitoraggio e valutazione</p>	<p>Adottare indicatori di prestazione negli ambiti di attività del museo</p> <p>Adottare criteri per il controllo della qualità dei servizi erogati direttamente ed esternalizzati</p> <p>Monitorare il bilancio e la contabilità</p> <p>Monitorare che il museo operi in tutti gli ambiti di attività conformemente agli standard stabiliti a livello regionale</p> <p>Coordinare le attività di monitoraggio e valutazione</p>	

## ***CURATORE***

### **DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Curatore è il referente scientifico del patrimonio museale e ne cura la conservazione, la gestione e la valorizzazione.

Collabora con il Direttore alla definizione dell'identità del museo, delle sue finalità generali, degli obiettivi strategici e della programmazione delle attività.

**CURATORE**

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
Ricerca e studio	Svolgere attività di studio e di ricerca sul patrimonio museale, sugli ambiti di competenza del museo e sulle risorse culturali del territorio anche in collaborazione con altri soggetti, enti e istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conoscenze specialistiche delle discipline specifiche</li> <li>➤ Elementi di teoria dell'organizzazione</li> <li>➤ Museologia</li> <li>➤ Museografia</li> </ul>
	Coordinare attività di ricerca	
	Stabilire e mantenere relazioni e collaborazioni con istituzioni analoghe e organismi scientifici e di ricerca	
Cura delle collezioni: manutenzione e conservazione	Garantire l'adeguatezza degli ambienti (espositivi e depositi) in cui sono conservate le collezioni	➤ Metodologia della ricerca storica e scientifica
	Predisporre piani di manutenzione, conservazione e restauro del patrimonio museale e dei beni del territorio qualora sia previsto dalla missione del museo	➤ Normativa europea, nazionale e regionale di settore
	Coordinare attività di manutenzione, conservazione e restauro	➤ Normativa su proprietà intellettuale e diritti di riproduzione
	Curare la redazione e l'aggiornamento delle schede conservative delle opere secondo i modelli in uso	➤ Normativa sulla privacy
	Collaborare all'elaborazione del piano di evacuazione del patrimonio museale	➤ Normativa su appalti e contratti
Gestione delle collezioni: inventariazione documentazione e catalogazione	Programmare e curare l'inventariazione e catalogazione del patrimonio museale secondo gli standard nazionali e regionali, favorendone la pubblica fruizione	➤ Normativa sulla sicurezza relativa al settore di riferimento
	Programmare e svolgere attività di documentazione, anche in collaborazione con altri soggetti, enti e istituzioni	➤ Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali
	Individuare e stabilire possibili relazioni con altre banche dati	➤ Teoria e metodologia della conservazione
	Ricerca, acquisire e organizzare il materiale documentario sul museo e sulle sue attività	➤ Teorie e tecniche di restauro
Gestione delle collezioni:	Trattare, analizzare e ordinare il patrimonio museale	

ordinamento e allestimento	Contribuire ad elaborare i criteri e i progetti di esposizione del patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di controllo e monitoraggio ambientale</li> <li>➤ Tecniche di documentazione</li> <li>➤ Tecniche e normativa di catalogazione e schedatura</li> <li>➤ Tecniche fotografiche</li> <li>➤ Tecniche di allestimento</li> <li>➤ Strumenti di editoria tradizionale ed elettronica</li> <li>➤ Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione del patrimonio culturale</li> <li>➤ Tecnologie multimediali</li> <li>➤ Analisi dell'utenza</li> <li>➤ Metodi e tecniche di pianificazione, progettazione, realizzazioni e valutazione di programmi</li> <li>➤ Lingua straniera (preferibilmente inglese o altra lingua: tedesco, francese, spagnolo)</li> </ul>
	Organizzare e dirigere gli aspetti tecnici legati alla realizzazione degli allestimenti	
	Collaborare alla predisposizione di programmi per l'incremento del patrimonio museale e alla definizione della politica dei prestiti	
	Coordinare le procedure relative alla movimentazione delle opere	
Gestione delle collezioni: valorizzazione e comunicazione	Partecipare alla definizione delle politiche di valorizzazione del patrimonio museale anche in relazione al territorio di appartenenza	
	Progettare e coordinare esposizioni temporanee ed eventi culturali collaterali	
	Progettare e coordinare attività promozionali e divulgative	
	Progettare e coordinare attività editoriali e di comunicazione	
	Collaborare con il responsabile dei servizi educativi alla progettazione delle attività didattiche ed educative	
Monitoraggio e valutazione	Individuare criteri, predisporre strumenti per la verifica e la valutazione di tutte le attività intraprese	
	Condurre attività di monitoraggio e valutazione delle attività condotte direttamente o coordinate	

***TECNICO DEI SERVIZI EDUCATIVI MUSEALI*****DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Tecnico dei servizi educativi museali è responsabile, con la Direzione del museo, delle attività educative. E' il referente privilegiato per il mondo della scuola e per gli altri soggetti che usufruiscono di servizi e di attività educative. E' l'interlocutore per l'Università e gli istituti di ricerca preposti all'aggiornamento e alla formazione degli operatori del settore.

Collabora con le altre figure professionali per quanto riguarda i processi relativi all'identità e alle finalità del museo, al progetto istituzionale e alla programmazione generale.

Collabora con il curatore nella definizione dei programmi, dei progetti di ricerca scientifica e nell'organizzazione espositiva delle collezioni per valorizzarne la componente educativa.

## **TECNICO DEI SERVIZI EDUCATIVI MUSEALI**

<b>UNITÀ DI COMPETENZA</b>	<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b>	<b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b>
Ricognizione e analisi preliminare del contesto	Leggere e interpretare il museo in termini di finalità generali (missione), ruoli, funzioni, potenzialità educativo-didattiche	➤ Conoscenze disciplinari relative al patrimonio museale
	Interpretare le potenzialità del museo e tradurle in offerte educative	➤ Museologia ➤ Museografia
	Porre a confronto le attività educative realizzate direttamente dal museo con quelle realizzate da altri soggetti per valutare punti di forza e criticità e individuare possibili spazi di miglioramento e nuovi ambiti di intervento	➤ Metodologia e strumenti della ricerca sociale ➤ Elementi di base di statistica (metodi e tecniche di indagine e di elaborazione dati)
	Analizzare le caratteristiche, i bisogni e le aspettative dell'utenza reale e potenziale del museo attraverso indagini statistiche e ricerche mirate	➤ Metodologie e strumenti di marketing
	Valutare i vincoli e le opportunità offerte dalle normative vigenti in diversi contesti di riferimento	➤ Elementi di teoria dell'organizzazione (coordinamento di gruppi, gestione delle relazioni)
Pianificazione e progettazione	Svolgere attività di studio e ricerca relative al patrimonio museale, agli ambiti di competenza del museo e alle risorse culturali del territorio	➤ Tecniche comunicative e relazionali
	Individuare soluzioni per la presentazione e l'allestimento del patrimonio museale che ne valorizzino il potenziale educativo-didattico	➤ Normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
	Elaborare un piano di attività educative in relazione alla specificità del museo, alle potenzialità, alle risorse disponibili e all'utenza	➤ Elementi di diritto amministrativo
	Progettare e coordinare le attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori educativi	➤ Normativa scolastica
	Identificare le professionalità necessarie e i possibili partner (altri musei, istituzioni culturali, agenzie del territorio) per la realizzazione delle attività	➤ Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro

	Valutare le possibilità di collegamento con i programmi scolastici o con altri percorsi di formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di definizione preventivi, gestione del budget, rendicontazione</li> </ul>
Realizzazione delle attività educative	Favorire l'accessibilità (fisica, culturale, sensoriale ed economica) alle attività educative	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di reperimento risorse finanziarie</li> </ul>
	Predisporre in modo adeguato e funzionale gli spazi e la strumentazione assegnata	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elementi di pedagogia e teorie dell'apprendimento</li> </ul>
	Predisporre e condurre attività, percorsi e laboratori didattici in relazione alle collezioni permanenti e alle esposizioni temporanee	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elementi di informatica di base</li> </ul>
	Coordinare le attività degli operatori nell'ambito del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conoscenza degli strumenti multimediali per la comunicazione e la didattica</li> </ul>
	Individuare le tecniche e gli strumenti di comunicazione più opportuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di comunicazione e promozione</li> </ul>
	Coordinare la realizzazione di materiali didattici e di supporto agli interventi educativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di mediazione culturale e interculturale</li> </ul>
Documentazione e valutazione	Individuare criteri, predisporre procedure e strumenti per documentare in modo efficace le attività educative intraprese	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche editoriali, di riproduzione fotografica e digitalizzazione,</li> </ul>
	Individuare criteri, predisporre procedure e strumenti per la verifica e la valutazione delle attività educative intraprese	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di archiviazione</li> </ul>
	Analizzare e valutare le attività educative realizzate per individuare i punti di forza e le criticità del servizio educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metodologie e tecniche di valutazione dei progetti</li> </ul>
	Elaborare i risultati emersi e utilizzarli nella progettazione successiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lingua straniera (preferibilmente inglese o altra lingua: tedesco, francese, spagnolo)</li> </ul>

***OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA*****DESCRIZIONE SINTETICA**

L'Operatore dei servizi di custodia e accoglienza garantisce la vigilanza dei beni mobili e immobili, dei locali espositivi e di deposito e del patrimonio museale; si occupa inoltre di coordinare i servizi di accoglienza e prima informazione al pubblico e le operazioni di vendita dei biglietti e dei materiali informativi e promozionali del museo. Collabora con la direzione al controllo e al monitoraggio della qualità di questi servizi.

## **OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA**

<b>UNITÀ DI COMPETENZA</b>	<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b>	<b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b>
Accoglienza e assistenza al pubblico	Curare le attività di accoglienza dei visitatori per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> <li>➤ Elementi di storia del museo e delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio</li> <li>➤ Meccanismi e parametri di funzionamento della strumentazione e degli attrezzi in uso nel museo</li> <li>➤ Elementi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica</li> <li>➤ Nozioni di manutenzione e conservazione preventiva</li> <li>➤ Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso</li> <li>➤ Normativa sulla sicurezza</li> <li>➤ Tecniche e sistemi di imballaggio e trasporto per la movimentazione dei materiali</li> <li>➤ Norme di primo soccorso</li> </ul>
	Comunicare informazioni essenziali su percorsi, patrimonio e servizi museali	
	Assicurare la prima informazione al pubblico interpretando le esigenze delle diverse fasce di utenza	
	Fare da tramite tra il pubblico e i responsabili del museo per informazioni specifiche	
	Leggere ed interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente	
	Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi	
Approntamento spazi museali	Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso</li> <li>➤ Normativa sulla sicurezza</li> <li>➤ Tecniche e sistemi di imballaggio e trasporto per la movimentazione dei materiali</li> <li>➤ Norme di primo soccorso</li> </ul>
	Curare la corretta esposizione e presentazione al pubblico dei materiali promozionali e informativi del museo	
	Organizzare e gestire la pulizia dei locali, dei materiali e delle suppellettili in uso	
	Collaborare alla micromovimentazione interna di opere e materiali	
	Garantire il corretto posizionamento dei materiali e delle strutture informative e di protezione delle opere all'interno delle sale espositive	
	Valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive in funzione della tipologia museale e dell'utenza	

Custodia e sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale	Assicurare l'apertura e la chiusura del museo nel rispetto delle norme (orari e procedure previste)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> <li>➤ Lingua straniera (preferibilmente inglese o altra lingua: tedesco, francese, spagnolo)</li> <li>➤ Elementi di base di informatica</li> <li>➤ Contabilità elementare</li> </ul>
	Garantire la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale	
	Collaborare, con il responsabile dell'impiantistica e della sicurezza, a controllare il corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza, antintrusione e antincendio e degli impianti previsti per il monitoraggio microclimatico ambientale	
	Interpretare e segnalare informazioni relative a malfunzionamenti della strumentazione	
	Applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature	
	Segnalare eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere	
	Curare la manutenzione delle sale, delle vetrine e dei depositi in collaborazione con il tecnico della conservazione	
	Controllare il comportamento del pubblico facendo rispettare il regolamento del museo	
	In caso di emergenza predisporre i primi interventi e avvisare il personale di riferimento e le autorità competenti	
Vendita di biglietti e materiali promozionali	Curare la corretta esposizione e presentazione al pubblico dei materiali in vendita garantendone l'adeguato rifornimento	
	Utilizzare la strumentazione, anche informatica, per l'emissione e il controllo dei biglietti	
	Utilizzare l'apposita modulistica per la registrazione delle vendite	
	Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi di cassa	



# **Le qualifiche professionali per i Musei della Regione Emilia-Romagna**

Approvate con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1719 del 4 dicembre 2006  
e pubblicate sul BUR della Regione Emilia-Romagna n. 4 del 9 gennaio 2007



## **OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE**

### **DESCRIZIONE SINTETICA**

L'*Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale* è in grado di assistere l'utente nella fruizione del patrimonio museale, garantire la vigilanza e la custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi e gestire i flussi di accesso al museo.

### **AREA PROFESSIONALE**

Promozione ed erogazione servizi culturali

### **PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA**

<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
<b><i>Sistema classificatorio ISCO</i></b>	2432 Bibliotecari ed altri specialisti della gestione dei beni culturali
<b><i>Sistema classificatorio ISTAT</i></b>	3.4.4.3 – Tecnici dei musei, delle biblioteche ed assimilati
<b><i>Sistema classificatorio Ministero del Lavoro</i></b>	343406 Tecnico della fruizione museale 343408 Tecnico librario

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Assistenza utenza museale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* identificare il fabbisogno informativo/di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza</li> <li>* tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali</li> <li>* adottare modalità e forme di affiancamento/ accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali</li> <li>* individuare possibili soluzioni per la gestione di lamenti e reclami relativamente ad eventuali disservizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> <li>➤ Elementi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio</li> </ul>
<b>2. Approntamento spazi museali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive in funzione della tipologia museale e dell'utenza</li> <li>* adottare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali garantendone l'adeguato rifornimento</li> <li>* recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale</li> <li>* interpretare e segnalare al conservatore eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nozioni di manutenzione e conservazione preventiva</li> <li>➤ Elementi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica</li> <li>➤ Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso</li> <li>➤ Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> </ul>
<b>3. Custodia e sorveglianza patrimonio museale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* adottare i protocolli e le procedure previste dal regolamento di accesso al museo e dalle disposizioni di sicurezza al fine di garantire l'apertura e la chiusura del museo</li> <li>* applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione delle opere all'interno delle sale espositive e del museo</li> <li>* identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione del museo ed adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione</li> <li>* interpretare informazioni derivanti dalla strumentazione e dai dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale e segnalarle al personale tecnico specializzato/autorità di competenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elementi di contabilità elementare</li> <li>➤ Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione patrimonio culturale</li> <li>➤ Elementi di base della normativa nazionale, regionale ed europea di settore</li> <li>➤ Fondamenti di lingua straniera inerenti al settore di riferimento</li> </ul>
<b>4. Gestione flussi informativi e di accesso al museo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo: telefono, fax, e-mail, ecc.</li> <li>* riconoscere e adottare norme e procedure previste dal regolamento museale per la regolazione degli accessi al museo (vendita e prenotazione)</li> <li>* leggere ed interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente</li> <li>* applicare le procedure di registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del bookshop in magazzino e negli spazi preposti alla vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali</li> <li>➤ Normative sulla sicurezza relative al settore di riferimento (L. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, prevenzione incendi ecc.)</li> </ul>

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Assistenza utenza museale</b>	Le operazioni di assistenza utente culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accoglienza degli utenti, ascolto dei fabbisogni ed erogazione di informazioni</li> <li>➤ affiancamento all'utente nella fruizione di servizi museali</li> <li>➤ elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio</li> </ul>	Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite	Prova pratica in situazione
<b>2. Approntamento spazi museali</b>	Le operazioni di approntamento degli spazi museali	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ strutturazione degli spazi culturali e/o espositivi</li> <li>➤ verifica della corretta esposizione dei materiali informativi e promozionali</li> <li>➤ monitoraggio delle condizioni ambientali e delle strutture espositive</li> </ul>	Spazi museali ed espositivi efficientemente organizzati ed attrezzati	
<b>3. Custodia e sorveglianza patrimonio museale</b>	Le operazioni di custodia e sorveglianza patrimonio museale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ vigilanza degli ambienti museali e mostre</li> <li>➤ controllo del funzionamento e dell'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione</li> <li>➤ segnalazione di malfunzionamenti al personale specializzato</li> <li>➤ comunicazione di eventuali emergenze, manomissioni, usure, guasti</li> </ul>	Patrimonio museale custodito e sorvegliato nel rispetto delle procedure e del regolamento museale	
<b>4. Gestione flussi informativi e di accesso al museo</b>	Le operazioni di gestione dei flussi informativi e di accesso al museo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata ed in uscita</li> <li>➤ ricezione e smistamento di telefonate</li> <li>➤ vendita di biglietti e materiali del bookshop</li> <li>➤ redazione di report sui comportamenti degli utenti</li> <li>➤ prenotazione di visite, visite guidate</li> </ul>	Informazioni ed accessi ai musei gestiti nel rispetto dei protocolli prestabiliti dal regolamento museale	

## OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

### STANDARD relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di "OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

- **Corsi di 500 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati al momento della realizzazione del corso, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

- **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

#### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale e in particolare al "Complemento di Programmazione" e relative modifiche.

## **TECNICO DEI SERVIZI EDUCATIVI MUSEALI**

### **DESCRIZIONE SINTETICA**

Il **Tecnico dei servizi educativi museali** è in grado di elaborare interventi educativo-didattici funzionali alle diverse tipologie di destinatari, curarne i contenuti e divulgarli attraverso forme e strumenti di comunicazione adeguati.

### **AREA PROFESSIONALE**

Promozione ed erogazione dei servizi culturali

### **PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA**

<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
<b><i>Sistema classificatorio ISCO</i></b>	2432 Bibliotecari ed altri specialisti della gestione dei beni culturali
<b><i>Sistema classificatorio Ministero del Lavoro</i></b>	343406 Tecnico della fruizione museale

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Progettazione interventi educativo-didattici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* valutare il potenziale educativo-didattico del patrimonio museale per meglio veicolare i contenuti culturali</li> <li>* leggere ed interpretare il fabbisogno educativo-didattico dell'utenza museale e tradurre gli input rilevati in tipologie di intervento da erogare</li> <li>* individuare le caratteristiche funzionali dei possibili interventi educativo-didattici in relazione al prodotto museale e al target di utenza da raggiungere</li> <li>* stabilire gli elementi costitutivi del piano di attività educativo-didattiche e gli indicatori di valutazione funzionali alla ripianificazione degli interventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> <li>➤ Storia del museo e delle collezioni, museologia e museografia</li> <li>➤ Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> <li>➤ Tecniche e strumenti della ricerca sociale</li> </ul>
<b>2. Pianificazione interventi educativo-didattici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* adottare gli indicatori di costo per la realizzazione degli interventi educativo-didattici in relazione ai fondi disponibili</li> <li>* definire le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'intervento educativo-didattico</li> <li>* determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti del personale e delle professionalità impegnate nell'intervento educativo-didattico</li> <li>* individuare soggetti pubblici e privati da attivare e coinvolgere in base a quanto definito nel piano delle attività educativo-didattiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elementi di base di statistica</li> <li>➤ Tecniche e strumenti di marketing</li> <li>➤ Elementi di contabilità elementare, rendicontazione, gestione del budget</li> <li>➤ Normativa nazionale, regionale ed europea di settore</li> <li>➤ Elementi di diritto amministrativo</li> </ul>
<b>3. Composizione contenuti educativo-didattici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* individuare soluzioni per la presentazione e l'allestimento del patrimonio museale che ne valorizzino il potenziale educativo-didattico</li> <li>* tradurre gli input di contenuto educativo-didattico in formulazioni scritte funzionali agli interventi educativi in programma</li> <li>* definire le caratteristiche dei materiali didattici (strumenti e sussidi alle attività educative) funzionali a veicolare il contenuto</li> <li>* adottare gli stili comunicativi adeguati alle differenti tipologie di interventi e al target di utenza da raggiungere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elementi di pedagogia e teorie dell'apprendimento</li> <li>➤ Elementari tecniche editoriali, di riproduzione fotografica, digitalizzazione</li> <li>➤ Elementi di almeno una lingua straniera, preferibilmente inglese, inerenti al settore di riferimento</li> <li>➤ Normative sulla sicurezza relative al settore di riferimento (L. 626/94 e successive modifiche e integrazioni, prevenzione incendi ecc.)</li> </ul>
<b>4. Sviluppo attività educativo-didattiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* applicare metodologie e tecniche formative: role play, laboratori teatrali, workshop, laboratori didattici, ecc.</li> <li>* leggere ed interpretare le dinamiche relazionali di singole persone e gruppi per favorirne il processo di apprendimento</li> <li>* adottare stili comunicativi e relazionali facilitanti la comprensione dei contenuti da veicolare ed il coinvolgimento dell'utenza</li> <li>* valutare l'efficacia delle attività educativo-didattiche nel rispetto degli indicatori e dei criteri predefiniti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elementi di informatica di base e degli elementari strumenti multimediali</li> <li>➤ Principali metodologie e strumenti didattici utilizzabili nei diversi contesti di apprendimento</li> </ul>

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Progettazione interventi educativo-didattici</b>	Le operazioni di progettazione degli interventi educativo-didattici	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ studio della documentazione e dei materiali inerenti il patrimonio museale e l'educazione al patrimonio</li> <li>➤ elaborazione degli elementi costitutivi il piano di attività educativo-didattiche inerenti le iniziative espositive</li> <li>➤ predisposizione e messa a punto di strumenti di valutazione</li> </ul>	Piano di attività educativo-didattiche elaborato	Prova pratica in situazione
<b>2. Pianificazione interventi educativo-didattici</b>	Le operazioni di pianificazione interventi educativo-didattici	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ricerca fonti di finanziamento e sponsorship</li> <li>➤ costruzione di partenariati pubblici e privati</li> <li>➤ coordinamento delle attività educativo-didattiche</li> <li>➤ programmazione dell'“agenda” degli interventi educativo-didattici</li> </ul>	Programma per la realizzazione degli interventi educativo-didattici redatto	
<b>3. Composizione contenuti educativo-didattici</b>	Le operazioni di composizione dei contenuti educativo-didattici	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ presentazione del patrimonio museale</li> <li>➤ produzione di testi, grafici, tabelle</li> <li>➤ elaborazione dei contenuti educativo-didattici</li> <li>➤ redazione locandine, brochure, pieghevoli, opuscoli informativi, ecc</li> </ul>	Contenuti educativo didattici elaborati e redatti secondo le regole di comunicazione didattica e promozionale	
<b>4. Sviluppo attività educativo-didattiche</b>	Le operazioni di sviluppo delle attività educativo-didattiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ attuazione di interventi educativo-didattici</li> <li>➤ conduzione e governo di gruppi</li> </ul>	Interventi educativo didattici rispondenti agli obiettivi e alle esigenze dell'utenza erogati	

## TECNICO DEI SERVIZI EDUCATIVI MUSEALI

### STANDARD relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di "TECNICO DEI SERVIZI EDUCATIVI MUSEALI"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

- **Corsi di 500 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati al momento della realizzazione del corso, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

- **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

#### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale e in particolare al "Complemento di Programmazione" e relative modifiche.

## **TECNICO DELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI/PRODOTTI CULTURALI**

### **DESCRIZIONE SINTETICA**

Il *Tecnico della valorizzazione dei beni/prodotti culturali* è in grado di ideare forme e percorsi di fruizione dei beni/prodotti culturali (archeologici, bibliografici, paesaggistici, monumentali, museali, ecc.), funzionali alla valorizzazione e allo sviluppo del territorio ospitante.

### **AREA PROFESSIONALE**

Promozione ed erogazione servizi culturali

### **PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA**

<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Analisi potenzialità sistema culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* valutare il potenziale del patrimonio culturale esistente sul territorio</li> <li>* leggere ed interpretare il fabbisogno/esigenze d'uso/di fruizione del patrimonio culturale in ragione delle caratteristiche sociali e territoriali del contesto</li> <li>* utilizzare metodologie e tecniche di consultazione di fonti, repertori e banche dati relative al sistema culturale/territoriale di riferimento</li> <li>* individuare il potenziale fruitivo del patrimonio culturale e le relative opportunità di sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conoscenze disciplinari relative al patrimonio culturale e alla sua organizzazione</li> <li>➤ Metodologie della ricerca sociale</li> </ul>
<b>2. Progettazione sistema culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* assumere le caratteristiche del sistema culturale e le possibili convergenze con il quadro politico, sociale ed economico di riferimento, identificando gli elementi sostenibili</li> <li>* individuare soluzioni per la progettazione del sistema di eventi culturali funzionali alle caratteristiche e ai fabbisogni del contesto</li> <li>* identificare il sistema di risorse necessario all'attivazione di interventi culturali di valorizzazione del territorio - soggetti pubblici o privati, strumenti, fonti di finanziamento, ecc.</li> <li>* individuare elementi progettuali funzionali alla microprogrammazione degli eventi culturali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>➤ Elementi di base di una lingua straniera</li> <li>➤ Management e marketing dei beni culturali</li> <li>➤ Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> </ul>
<b>3. Configurazione evento culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ideare forme e percorsi di fruizione sostenibili e qualificate del bene/prodotto culturale funzionali al contesto territoriale e sociale</li> <li>* definire obiettivi/contenuti dell'evento culturale ed identificare beni/prodotti culturali rispondenti ad obiettivi/esigenze/fabbisogni</li> <li>* identificare ed attivare la rete di attori da coinvolgere nella configurazione dell'evento - professionalità, enti, ecc.</li> <li>* applicare forme organizzate e coordinate di lavoro a garanzia dell'organizzazione efficace dell'evento culturale ed identificare strategie comunicative per la promozione dell'evento culturale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche e strumenti delle relazioni pubbliche</li> <li>➤ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>➤ Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro e norme antinfortunistiche</li> </ul>
<b>4. Analisi valutativa evento culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* applicare categorie di lettura e comprensione dell'evento culturale e derivare valutazioni di coerenza/adequatezza alle potenzialità del sistema culturale, agli orientamenti perseguiti ed alla qualità percepita del fenomeno</li> <li>* identificare ed adottare soluzioni tecniche adattive/migliorative funzionali alla rilevazione di eventuali criticità nelle dinamiche realizzative</li> <li>* comprendere i principi della fidelizzazione, soddisfazione e cura del cliente (customer loyalty, customer satisfaction e della customer care)</li> <li>* tradurre dati di customer satisfaction in azioni di miglioramento del sistema configurato e dell'evento proposto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</li> <li>➤ Legislazione di settore</li> </ul>

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Analisi potenzialità sistema culturale</b>	Le operazioni di analisi delle potenzialità del sistema culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ studio delle caratteristiche sociali ed ambientali del territorio</li> <li>➤ studio e verifica del patrimonio culturale del territorio</li> <li>➤ studio della normativa di settore</li> <li>➤ elaborazione di report di analisi</li> </ul>	Patrimonio culturale del territorio valutato e compreso	Prova pratica in situazione
<b>2. Progettazione sistema culturale</b>	Le operazioni di progettazione del sistema culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ elaborazione di piani di sviluppo del sistema culturale territoriale in rapporto agli elementi ambientali, territoriali e sociali</li> <li>➤ costruzione di reti e partenariati pubblici e privati</li> <li>➤ composizione del sistema dei finanziamenti potenziali</li> </ul>	Piano di sviluppo del sistema culturale territoriale elaborato	
<b>3. Configurazione evento culturale</b>	Le operazioni di configurazione dell'evento culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ strutturazione della tipologia di evento specifico: forma, contenuti, obiettivi</li> <li>➤ ricerca fonti di finanziamento e sponsorship ed elaborazione piano economico-finanziario</li> <li>➤ redazione del progetto esecutivo evento culturale</li> <li>➤ gestione dei rapporti interpersonali con attori pubblici e privati variamente coinvolti</li> </ul>	Progetto esecutivo evento culturale strutturato	
<b>4. Analisi valutativa evento culturale</b>	Le operazioni di analisi valutativa dell'evento culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ verifica degli obiettivi e degli standard qualitativi dei servizi erogati</li> <li>➤ elaborazione di report di valutazione dell'evento culturale realizzato</li> <li>➤ elaborazione di proposte di azioni di miglioramento per lo sviluppo del potenziale culturale del territorio</li> </ul>	Evento culturale studiato nella sua rispondenza tecnica e funzionale agli orientamenti definiti	

## TECNICO DELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI/PRODOTTI CULTURALI

### STANDARD relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di "TECNICO DELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI/PRODOTTI CULTURALI"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

- **Corsi di 500 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati al momento della realizzazione del corso, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

- **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

#### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale e in particolare al "Complemento di Programmazione" e relative modifiche.



Finito di stampare a Bologna  
nel mese di marzo 2007  
dalla Stamperia della Regione Emilia-Romagna



