

2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Le professioni classificate in questa unità ricevono il pubblico nel momento del contatto con l'impresa o l'organizzazione, assistendolo nella corretta compilazione della modulistica necessaria ad avviare procedure amministrative o rispetto alle sue esigenze o richieste.

Ridefinizione degli assetti professionali nel settore dei Beni culturali

Come per il tecnico museale anche le professioni inserite nell'unità professionale degli addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici sono sottoposte, da anni, ad un costante processo di arricchimento professionale che le vuole sempre più capaci di svolgere un'ampia gamma di funzioni che qualificano e arricchiscono il servizio da essi offerto. Nel caso del settore dei beni culturali la professione di partenza è quella di operatori dei servizi di custodia e accoglienza al pubblico che rappresentano un'area molto vasta e in continua evoluzione. A fianco, infatti, dei tradizionali compiti relativi alla custodia e alla vigilanza del patrimonio museale, all'interno dei locali espositivi e nelle aree di pertinenza del museo dei beni culturali nei luoghi assegnati (musei, monumenti, aree archeologiche, biblioteche, immobili, beni ed impianti), le figure professionali qui considerate accolgono il pubblico, fornendo ad esso i primi servizi essenziali pertanto se, da una parte, essi garantiscono la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale, collaborano a garantire il corretto funzionamento delle strutture informative e di protezione delle opere, assicurano il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza, dall'altro interpretano, per primi, le esigenze di informazione delle diverse fasce di utenza, forniscono informazioni essenziali su percorsi, opere, servizi e attività del museo, fanno da tramite tra il pubblico e i responsabili del museo per informazioni più specifiche, segnalano al responsabile dei servizi di custodia e accoglienza esigenze e difficoltà dei visitatori, svolgono anche operazioni di vendita dei biglietti e dei materiali informativi e promozionali. Possono presiedere alla gestione diretta del *front office*, fornendo informazioni, anche in lingua straniera, di carattere sia generale sui servizi erogati sia specifico sui beni culturali della struttura di appartenenza, nonché possono, se necessario, partecipare ad attività di organizzazione e svolgimento di visite guidate anche in lingua straniera.

Tra le competenze necessarie allo scenario futuro, oltre quelle relative al *core competences professionali* appena descritte, spiccano la capacità di interagire in contesti interculturali e interdisciplinari, una sempre più adeguata conoscenza delle lingue straniere nonché un forte orientamento al servizio e alla sua personalizzazione in relazione a differenti pubblici. Chiude il quadro un tendenziale e crescente miglioramento delle competenze digitali a supporto soprattutto delle funzioni di accoglienza (informazioni sui servizi via web, servizi di biglietteria *online*, etc.)

Compiti e attività specifiche dell'Unità Professionale

- rispondere alle richieste pervenute via telefono o via e-mail
- ascoltare le esigenze dei clienti

- ricevere e smistare le richieste
- archiviare dati o documenti
- sbrigare pratiche amministrative
- ricercare i documenti e distribuire la modulistica ad uso del pubblico o dei clienti
- ricevere il pubblico o i clienti
- fornire informazioni al pubblico o ai clienti
- predisporre e affiggere materiale informativo ad uso del pubblico
- attivare il sistema 'gestione code'

Compiti innovati	Compiti nuovi
Le figure professionali di questa Unità svolgono sempre più compiti relativi ai servizi diretti rivolti all'utenza rappresentando una parte attiva e creativa dell'immagine del Museo costituendosi, altresì, come il primo livello di contatto tra l'istituzione e il suo fruitore	Al di là di un approccio orientato al miglioramento e ampliamento delle conoscenze, capacità e competenze tipiche della professione considerata non emergono significativi <i>compiti nuovi</i> dallo scenario 2020 per le professioni comprese nell'UP.

A fronte delle innovazioni e dei cambiamenti attesi che si prevede modificheranno, più o meno profondamente, le modalità specifiche in relazione all'esercizio effettivo delle professioni nel settore dei Beni Culturali, l'intero sistema delle competenze che caratterizzano ogni singola Unità Professionale sarà interessato da una sua propria evoluzione.

Le 14 competenze individuate come fondanti e, seppur in misura differenziata, caratterizzanti tutte le professioni, assumono, pertanto, una loro configurazione tipica all'interno di ogni Unità Professionale considerata. Il loro peso contribuisce a dare ad ognuna di esse una sua profilatura basata sulla rilevanza (alta, media, bassa o nulla) assunta da ognuna delle competenze individuate.

La tabella che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 14 competenze selezionate osservate, appunto, (pesatura) in relazione alla specifica Unità Professionale qui descritta.

4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici					
Essere in grado di interagire positivamente in contesti interculturali e multidisciplinari					
Essere in grado di comprendere e di utilizzare in ambiti di promozione, coordinamento gestione i processi relativi alla costante acquisizione di risorse a sostegno della <i>mission</i> aziendale/istituzionale (promozione, fundraising, rapporti con finanziatori esterni di varia natura)					
Essere in grado di accompagnare i cambiamenti e valutare i risultati dei processi aziendali/organizzativi a partire da una matrice di obiettivi e di metodi					
Essere in grado di sviluppare approcci orientati all'autodiagnosi e al miglioramento continuo attraverso l'acquisizione in tempi utili di set informativi pertinenti					
Essere in grado di prendere decisioni in relazione al proprio contesto di riferimento migliorando la capacità di acquisizione in tempi utili di set informativi pertinenti					
Essere in grado di utilizzare i sistemi informativi nella gestione e sviluppo dei processi di lavoro aziendali/istituzionali di riferimento (monitoraggio della spesa, delle attività, indicatori di out put, di valutazione, di risultato)					
Essere in grado di promuovere e sostenere processi produttivi, organizzativi e culturali della propria istituzione/organizzazione fondati su una costante valorizzazione delle dinamiche relazionali e delle filiere <i>locali</i> (<i>marketing</i> territoriale strategico dei beni culturali)					
Essere in grado di affrontare i molteplici aspetti della propria dimensione professionale sul versante della comunicazione scritta, orale, online utilizzando differenti lingue veicolari					
Essere in grado di utilizzare i sistemi informativi <i>web based</i> nella gestione e nello sviluppo dei processi aziendali/istituzionali orientati alla promozione e alla valorizzazione della propria immagine e della propria <i>mission</i>					
Essere in grado di interpretare e applicare normative generali e specifiche, criteri gestionali in ambito amministrativo e finanziario in relazione al sistema aziendale/organizzativo locale, nazionale (e internazionale) di riferimento					
Essere in grado di gestire i processi di cambiamento degli assetti organizzativi di riferimento nell'ottica di una crescente valorizzazione del capitale umano aziendale/istituzionale e di una gestione positiva dei conflitti					
Essere in grado di interpretare e sostenere i bisogni degli utenti, in generale, nonché di categorie di utenti specifici nell'ottica del miglioramento generale del servizio					
Essere in grado di associare i prodotti culturali a strategie e percorsi didattici ed educativi fruibili da pubblici differenziati					
Essere in grado di inserire un progetto culturale in contesti in grado di favorirne la visibilità, la fruibilità, la remuneratività economica e sociale					
Indice di cambiamento					
	Molto importante	Importante	Poco importante	Ininfluente	
	4	3	2	1	
Legenda					35

Le due tabelle che seguono individuano, invece, le direzioni del cambiamento che si riferiscono al possesso delle principali conoscenze e skills (le prime 10) che caratterizzeranno la Figura Professionale considerata.

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale¹

Conoscenze	importanza		complessità	
1 Lingua italiana	67	↑	52	↑
2 Lavoro d'ufficio	60	▬	49	▬
3 Servizi ai clienti e alle persone	60	↑	54	↑
4 Legislazione e istituzioni	55	▬	43	▬
5 Comunicazione e media	43	↑	32	↑
6 Psicologia	41	↑	37	↑
7 Gestione del personale e delle risorse umane	33	▬	32	▬
8 Informatica ed elettronica	31	↑	22	↑
9 Lingua straniera	31	↑	27	↑
10 Impresa e gestione di impresa	27	▬	25	▬
Skills	importanza		complessità	
1 Comprendere testi scritti	92	▬	63	▬
2 Ascoltare attivamente	90	↑	67	↑
3 Scrivere	87	▬	66	▬
4 Parlare	85	↑	65	↑
5 Orientamento al servizio	83	↑	67	↑
6 Comprendere gli altri	76	↑	57	↑
7 Adattabilità	76	↑	60	↑
8 Senso critico	70	▬	55	▬
9 Risolvere problemi complessi	70	▬	58	▬
10 Apprendimento attivo	66	↑	55	↑

Legenda

↑ crescita ▬ stabilità ↓ diminuzione

¹ Ci si riferisce agli esiti della prima edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2013. I risultati sono disponibili sul sito <http://professionioccupazione.isfol.it>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di formazione. Nel quadro dell'indagine le conoscenze - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le skills - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite

L'importanza - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante

La complessità - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere

Indicazioni per il sistema dell'Education

In generale, le competenze richieste alle diverse Figure Professionali, tra cui quella qui descritta, corrispondono al possesso di titoli di studio certificati (diplomi, lauree, master, ecc.). Nel caso specifico diploma di scuola superiore possibilmente accompagnati da corsi *ad hoc* di formazione professionale.

Il personale che già lavora nei musei e che ha maturato nel corso dell'esperienza lavorativa conoscenze e competenze adeguate alla posizione ricoperta può essere incentivato, in relazione al cambiamento degli assetti organizzativi e del proprio ruolo professionale qui delineato, a frequentare corsi di formazione e, più in generale, partecipare ad esperienze formative *ad hoc* in modo da aggiornare la propria preparazione secondo quanto richiesto dalle nuove funzioni svolte sul posto di lavoro.