

Rivista "IBC" XXVI, 2018, 4

Dossier: Progetto MUSA. Nuove tecnologie e nuovi ruoli nei musei
musei e beni culturali, dossier /

Da dove nascono - ricerca sui bisogni e sull'offerta formativa, competenze dei vari profili - e formazione che ne consegue.

I profili professionali del progetto Musa

Antonia Silvaggi
 ["Melting Pro"]

I musei per continuare ad essere rilevanti nella società di oggi, devono approfittare delle diverse opportunità offerte dalle nuove tecnologie per estendere il proprio raggio d'azione e servire le diverse comunità (Keene, 2004). La trasformazione digitale nei musei può assumere diverse forme, dal facilitare i visitatori di un museo a utilizzare i propri smartphone per migliorare la loro esperienza di visita, alla digitalizzazione delle collezioni rendendole disponibili online, al coinvolgere le persone prima e dopo la visita per migliorare le operazioni interne del museo. (1) Quali sono i profili e le competenze necessarie per i professionisti del settore per rispondere alle sfide che pone la trasformazione digitale?

Questo articolo riassume i risultati della fase di ricerca del progetto europeo Mu.SA – Museum Sector Alliance (2) che nasce per cercare di dare delle risposte a queste domande attraverso l'individuazione di nuovi profili professionali legati all'innovazione digitale nei musei.

Mu.SA – Museum Sector Alliance, supportato dal Programma Erasmus+, Key Action 2 Sector Skills Alliances, è iniziato nel 2016 e si concluderà nel 2019. Il progetto coinvolge tre paesi molto simili tra loro per gestione e caratteristiche del settore museale (3): Italia, Portogallo e Grecia. In gran parte rappresentati da musei pubblici molto ramificati sul territorio, questi tre contesti presentano un quadro disomogeneo dell'innovazione digitale motivato da modalità diverse di visione, investimenti tecnologici e capitale umano all'interno di ogni singolo ente.

Durante la prima fase del progetto si è portata avanti una ricerca campionaria sui tre paesi partendo dal precedente progetto *eCult Skills* (4) (di cui Mu.SA costituisce il follow-up), che a suo tempo aveva portato all'individuazione di cinque profili legati all'innovazione digitale museale.

La ricerca Mu.SA ha confermato la necessità di investire in 4 specifiche professionalità nei tre paesi oggetto di indagine: il Digital Strategy Manager, responsabile della strategia museale; il Digital Collections Curator, responsabile delle collezioni online; l'Online Community Manager, responsabile del rapporto con il pubblico online e offline; e, infine, il Digital Interactive Experience Developer, responsabile di esperienze interattive digitali. (5)

Un nodo cruciale è la criticità della formazione di queste figure, di cui spesso non esiste corrispondenza tra titoli di studi e concorsi pubblici, con competenze acquisite sul campo, che non sono riconosciute.

Dalla ricerca sono emerse delle competenze tecniche trasferibili che sono comuni a tutti i profili e altre più specialistiche, oltre ad una profonda conoscenza del settore museale.

Le e-competenze più importanti comuni ai quattro profili:

- A.1. Pianificazione strategica
- A.3. Sviluppo Business Plan
- A.4. Pianificazione prodotto/servizio
- A.7. Monitoraggio dei trend tecnologici
- A.9. Innovazione
- D.11. Identificazione dei bisogni
- E.1. Anticipazione sviluppo informatico
- E.4. Management delle relazioni
- E.6. Management qualità informatica

Le competenze trasferibili più importanti comuni ai quattro profili:

- Leadership and change facilitator
- Gestione del tempo
- Pensiero creativo
- Comunicazione
- Lavorare in team

Dalla ricerca emerge che il percorso formativo dovrà includere lo sviluppo delle seguenti competenze trasversali e digitali:

- Pianificazione strategica delle nuove tecnologie in linea con la mission del museo (A.1 Pianificazione strategica, E.6. Management qualità informatica);
- Analisi dei bisogni degli utenti online e offline (D.11. Identificazione dei bisogni, A.4. Pianificazione prodotto/servizio);
- comunicazione (base ed avanzata dell'uso dei social media) e gestione delle relazioni;
- storytelling;
- audience development;
- audience engagement (supporto all'utente) che include tutti gli aspetti dell'esperienza della visita (prima, dopo e durante) dall'educazione, alla comunicazione, alle attività di gestione del cliente;
- creatività e leadership;
- capacità di lavorare in team;
- innovazione;
- conoscenza base della terminologia e degli strumenti digitali per supportare il lavoro museale "dalla prima linea", dal management, alla ricerca, alla digitalizzazione delle collezioni, infrastrutture (E.1. Anticipazione sviluppo informatico, A.7. Monitoraggio dei trend tecnologici);
- conoscenza del contesto museale (musei e turismo, politiche museali, il ruolo del museo oggi, management del museo, copyright).

La fase successiva del progetto vede lo sviluppo di un MOOC che svilupperà le competenze comuni ai quattro profili, seguito da un corso di specializzazione sulle quattro figure professionali che vedrà una parte di formazione online e una parte sul luogo di lavoro con un taglio pratico che aiuti a mettere in pratica le competenze acquisite.

La ricerca Mu.SA pone in luce degli aspetti molto importanti che vanno al di là della semplice esigenza di formazione continua degli stessi operatori. Fermo restando che la ricerca non ha nessuna pretesa di valenza statistica, i risultati suggeriscono quanto sia importante lavorare a livello strategico per diffondere una cultura del digitale che superi le resistenze e che faccia comprendere l'opportunità di un nuovo modo di lavorare, basato sulla centralità del pubblico e sulla produzione di contenuti per il pubblico.

Note

1. AAVV, (2016) *Digital Transformation in the Museum Industry, Museums report*. AXIELL, Archives, Libraries and Museums, disponibile <https://alm.axiell.com/wp-content/uploads/2016/07/Axiell-ALM-Digitise-Museums-Report.pdf> (ultimo consulto settembre 2018).

2. Mu.SA è coordinato dalla Hellenic Open University, di Patras, Grecia, e oltre a loro, partner è la delegazione greca di ICOM e AKMI, istituto di formazione professionale. I partner italiani sono Melting Pro Learning, Symbola – Fondazione per le Qualità Italiane, IBC Istituto Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna, e la Link Campus University. In Portogallo sono presenti oltre alla delegazione portoghese di ICOM, l'Università di Oporto e Mapas des Ideias. Inoltre Culture Action Europe (CAE), in Belgio, si occupa della comunicazione internazionale del progetto (consultato a marzo 2018).

3. Per una lettura più completa della ricerca si rimanda al report SILVAGGI, A.; PESCE, F. (2017). *The Museum Professionals in the Digital Era. Agents of change and innovation. Mu.SA Project*. <http://www.project-musa.eu/wp-content/uploads/2017/03/MuSA-Museum-professionals-in-the-digital-era-short-version.pdf>.

4. Il progetto *eCult Skills*, con l'obiettivo di accompagnare i musei nella transizione al digitale, è stato concepito per essere di aiuto al lavoro di ICTOP e ICOM che dal 2008 stanno portando avanti un lavoro di definizione degli standard delle professioni museali. Il documento elaborato da queste organizzazioni internazionali identifica una lista di professioni e 20 competenze richieste per il buon funzionamento di un museo di grandi dimensioni. Questi standard europei hanno lo scopo di incoraggiare la mobilità dei professionisti attraverso una maggiore trasparenza, basandosi non sui titoli acquisiti ma sul riconoscimento dei risultati formativi. Per sapere di più sul progetto *eCult Skills* <http://groupspaces.com/eCult/pages/project-results> (consultato ad aprile 2017).

5. I profili elencati di seguito sono stati sviluppati seguendo la nomenclatura di European e-Competence Framework (e-CF) per i professionisti che lavorano nel settore delle nuove tecnologie e il Quadro Europeo delle Qualifiche.

Per una descrizione dettagliata dei profili si può consultare il rapporto SILVAGGI, A. (2017). *Emerging job Profiles for museum professionals. Mu.SA Project*: <http://www.project-musa.eu/wp-content/uploads/2017/03/MuSA-Emerging-Job-Profiles-for-museum-professionals.pdf>

Bibliografia

AAVV, (2016) *Digital Transformation in the Museum Industry, Museums report*. AXIELL, Archives, Libraries and Museums. Retrieved from <https://alm.axiell.com/wp-content/uploads/2016/07/Axiell-ALM-Digitise-Museums-Report.pdf> (last consulted September 2018).

BREYER, J.; HOOK, T.; MARINONI, C. (2007) *Towards a European e-Competence Framework - A Guideline for its development*. Retrieved from http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/4062_EUeCompFWexpertGuidelines.pdf

ECULT SKILLS - <http://groupspaces.com/eCult/> (Last consulted March 2018)

KEENE, S. (2004) *The Future of the Museum in the Digital Age*, ICOM NEWS, 3, p. 4

SILVAGGI, A., (2017) *Emerging job Profiles for museum professionals*. Retrieved from <http://www.project-musa.eu/wp->

content/uploads/2017/03/MuSA-Emerging-Job-Profiles-for-museum-professionals.pdf

SILVAGGI, A.; PESCE, F., (2017) *The Museum Professionals in the Digital Era. Agents of change and innovation* . Short version Retrieved from <http://www.project-musa.eu/wp-content/uploads/2017/03/MuSA-Museum-professionals-in-the-digital-era-short-version.pdf> (March 2018)

SILVAGGI, A.; PESCE, F., (2017) *The Museum Professionals in the Digital Era. Agents of change and innovation* . Full version Retrieved from <http://www.project-musa.eu/wp-content/uploads/2017/03/MuSA-Museum-professionals-in-the-digital-era-full-version.pdf> (March 2018)

STURABOTTI, D.; SURACE, R., (2017) *The Museum of the Future: Insights and reflections from 10 international museums*. Retrieved from <http://www.project-musa.eu/wp-content/uploads/2017/03/MuSA-Museum-of-the-future.pdf>

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>Figura 1. Gli obiettivi della ricerca Mu.SA e i dati quantitativi. Elaborazione dell'autore.</p> <p>Fig.1.jpg</p> | <p>Figura 2. Digital Strategy Manager, caratteristiche chiavi. Elaborazione dell'autore.</p> <p>Fig.2.jpg</p> | <p>Figura 3. Digital Collections Curator Manager, caratteristiche chiavi. Elaborazione dell'autore.</p> <p>Fig.3.jpg</p> | <p>Figura 4. Online Community Manager, caratteristiche chiavi. Elaborazione dell'autore.</p> <p>Fig.4.jpg</p> |
| <p>Figura 5. Digital Interactive Experience Developer, caratteristiche chiavi. Elaborazione dell'autore.</p> <p>Fig.5.jpg</p> | | | |