



Comune di Lecco

Avviso DoteComune n. 6/2019

A - Obiettivi generali

1. Acquisizione di competenze certificate in riferimento all'ambito lavorativo pubblico locale;
2. conoscenza del contesto e del funzionamento di attività professionali volte all'erogazione di servizi;
3. gestione dell'interazione con l'altro in situazioni di apprendimento "intenzionali" e "naturali";
4. maturazione del proprio senso civico attraverso esperienze di cittadinanza attiva;
5. conoscenza delle istituzioni pubbliche locali, del territorio e dei suoi servizi;
6. acquisizione di autonomia tramite l'assunzione di responsabilità su temi di pubblico interesse.

B - Obiettivi formativi e di orientamento

Il percorso di *DoteComune* è articolato in attività di tirocinio (apprendimento in servizio) e attività di formazione d'aula (circa una volta al mese, c/o *AnciLab* Milano).

L'intero percorso fa riferimento alle [competenze da acquisire](#), individuate all'interno del *Quadro Regionale degli Standard Professionali* (QRSP) della Regione Lombardia.

Le attività di tirocinio permettono di sviluppare apprendimenti e abilità pratiche attraverso l'attività di servizio, le relazioni con gli operatori, la riflessione sul metodo; la formazione d'aula permette di maturare conoscenze teoriche.

Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame finale che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità acquisite. L'esame può essere scritto o orale e indagherà sul grado di apprendimento degli argomenti proposti in aula e sulle tecniche apprese durante il tirocinio.

C - Profili formativi dei tirocini

(con indicazione delle competenze del QRSP che saranno acquisite con l'esperienza di tirocinio)

I tirocinanti svolgeranno **funzioni di supporto** alle attività dei Servizi sotto indicati.

Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione

Principali attività

Il Servizio si occupa del coordinamento e della gestione delle attività di informazione e comunicazione pubblica e istituzionale dell'ente e della promozione della partecipazione dei cittadini all'attività amministrativa. In tali ambiti il Servizio promuove il diritto di accesso dei cittadini, tramite i diversi canali informativi e comunicativi (sito web, newsletter, Facebook istituzionale, programma web segnalazioni e reclami, diffusione della cultura digitale, ecc.).

Competenza:

11.10 (**Web content manager**) Effettuare la gestione dei contenuti di un sito web

LIVELLO EQF: 6 - CODICE ISTAT 2.5.4.2 - Giornalisti

Conoscenze Teoriche

- Elementi di giornalismo
- Elementi di *web design*
- Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)
- Normativa sull'informazione
- Norme redazionali

Abilità Pratiche

- Applicare metodi di valutazione conformità di un sistema informativo
- Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti
- Applicare procedure per la sicurezza dei dati
- Applicare tecniche di correzione bozze
- Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali
- Applicare tecniche di *Project management*
- Applicare tecniche di *web writing*
- Utilizzare sistemi di *content management*

2

Competenze

24.13 **Addetto customer care** - Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente
EQF: 4 CODICE ISTAT 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Conoscenze Teoriche

- Elementi di customer care
- Elementi di teoria della comunicazione
- Principi di customer satisfaction

Abilità Pratiche

- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare procedure di gestione reclami
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale
- Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
- Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati
- Utilizzare software gestione attività di call center

Sistema Museale Urbano Lecchese (SiMUL)

Principali attività

- Attività di supporto agli operatori del Sistema Museale Urbano Lecchese per l'organizzazione e la gestione di eventi culturali riguardanti il materiale museale e più in generale l'ambito storico-culturale della provincia di Lecco.
- Partecipazione ai gruppi di progetto per l'elaborazione di mostre, moduli didattici e altre attività divulgative in cui è coinvolto il SiMUL.
- Collaborazione alle attività di pubblicizzazione delle diverse iniziative del SiMUL, attraverso la produzione di materiali informativi e comunicativi del Sistema Museale.

Competenze

19.17 - Curatore mostre: Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo

Conoscenze teoriche

- Elementi di marketing culturale
- Normativa sui beni e le attività culturali
- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Processi organizzativi di eventi

Abilità pratiche

- Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
- Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

3

19.17 - Curatore mostre: Predisporre materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo

Conoscenze Teoriche

- Tecniche di comunicazione e promozione culturale
- Tecniche di media planning
- Tecniche di redazione dei cataloghi d'arte

Abilità Pratiche

- Utilizzare tecniche di comunicazione
- Applicare tecniche di media planning
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Applicare tecniche di scrittura

Per entrambe le competenze: **Livello EQF 5**

Codice Istat 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate.

Il Curatore di mostre si occupa di ideare, progettare, organizzare mostre e allestimenti temporanei; definisce, in accordo con i committenti pubblici e privati, temi e contenuti della mostra, individuando gli artisti, le opere da esporre e la sede espositiva; progetta il percorso espositivo, la struttura del catalogo e i materiali didattico-divulgativi. Concorre alla progettazione del piano di comunicazione della mostra e collabora all'allestimento dei percorsi espositivi e alla pianificazione delle operazioni di trasporto. Unisce pertanto competenze tecniche museografiche e museologiche ad altre più di carattere organizzativo e comunicativo.