

DATI COPERTINA E PREMESSA DEL PROGETTO

UNI1609461

Lingua

Italiana

Titolo Italiano

Attività professionali non regolamentate - Figura professionale del bibliotecario. Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità

Titolo Inglese

Non-regulated professions - Professional librarian's profile - Knowledge, skills, autonomy and responsibility requirements

Commissione Tecnica

Organo Competente

UNI/CT 014/GL 07 - Qualificazione delle professioni per il trattamento di dati e documenti

Coautore

Sommario

La norma definisce i requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità per lo svolgimento dell'attività professionale di bibliotecario, coerentemente con il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF)e con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

I destinatari di questo documento sono invitati a presentare, insieme ai loro commenti, la notifica di eventuali diritti di brevetto di cui sono a conoscenza e a fornire la relativa documentazione.

Questo testo NON è una norma UNI, ma è un progetto di norma sottoposto alla fase di inchiesta pubblica, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti. Il processo di elaborazione delle norme UNI prevede che i progetti vengano sottoposti all'inchiesta pubblica per raccogliere i commenti degli operatori: la norma UNI definitiva potrebbe quindi presentare differenze -anche sostanziali- rispetto al documento messo in inchiesta.

Questo documento perde qualsiasi valore al termine dell'inchiesta pubblica, cioè il:

2023-09-08

UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti in inchiesta pubblica.

Relazioni Nazionali

La presente norma sostituisce la UNI 11535:2014.

Relazioni Internazionali

Premessa

La presente norma è stata elaborata sotto la competenza della Commissione Tecnica UNI Documentazione e informazione

© UNI - Milano. Riproduzione vietata.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto di UNI.

0 Introduzione

La professione di bibliotecario è una professione intellettuale che viene esercitata a diversi livelli di complessità e in diversi contesti organizzativi, pubblici e privati: in ambito statale, di ente locale, di ente di ricerca e formazione, o in altri enti, organismi, associazioni.

0.1 Il contesto

Le regole generali, individuate da UNI, relative al metodo e alla struttura di tutte le norme relative alle attività professionali non regolamentate possono essere così sintetizzate:

- assicurare, nella fase pre-normativa, un costante monitoraggio del contesto legislativo pertinente, nazionale e internazionale, procedendo a una revisione periodica delle norme elaborate;
- assicurare la coerenza con il Quadro Europeo delle Qualifiche (*European Qualification Framework – EQF [1]*) e con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNZ, [2]), con particolare attenzione alla terminologia, alle modalità di espressione dei descrittori (ossia conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità) e all'applicazione del principio secondo il quale sono determinanti i "risultati dell'apprendimento" e non il percorso effettuato, per favorire la portabilità delle competenze fra ambiti formali, informali e non formali;
- assicurare, per quanto possibile, il coinvolgimento di tutte le parti interessate, ai vari livelli pertinenti (per esempio, Regioni e Ministeri, organizzazioni rappresentative delle imprese, organizzazioni rappresentative dei Sindacati dei lavoratori, organizzazioni dei consumatori, Ordini e Albi professionali, associazioni professionali, organismi di valutazione della conformità, organizzazioni non governative, Università ed Enti di ricerca, associazioni culturali, ecc.);
- fornire specifiche indicazioni per i processi di valutazione della conformità pertinenti.

Con riferimento alla Legge 14 gennaio 2013, n. 4 (Legge 4/2013, [3]), nel caso in cui le norme riguardino le attività professionali non regolamentate previste dall'Art.1 della Legge stessa:

- ai sensi degli Art. 1 comma 4 e Art.6 comma 4, sono indirizzate anche ai consumatori/utenti ai fini della relativa tutela;
- ai sensi dell'Art.6 comma 3, "costituiscono i principi e criteri generali per la disciplina dell'esercizio autoregolamentato della singola attività professionale e ne assicurano la qualificazione".

Il corpus normativo sulle attività professionali s'inserisce inoltre nel contesto dell'Unione Europea, come strumento utile alla mobilità delle persone e all'abbattimento delle barriere alla libera circolazione del capitale umano.

0.2 Introduzione alla norma e al relativo approccio metodologico

Alla luce di quanto sopra delineato, nello sviluppo della presente norma - così come di tutte le altre norme afferenti all'ambito delle attività professionali non regolamentate - sono stati in primo luogo osservati i principi e le indicazioni di cui allo EQF.

Dal punto di vista metodologico, si è stabilito in particolare che:

- i termini e le definizioni (punto 3) di base adottate sono, in massima parte, ripresi dallo EQF e dal QNQ e dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario;
- ai fini della declinazione dei requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità della specifica figura professionale è necessario partire da una preliminare identificazione dei compiti e delle attività specifiche della figura professionale (punto 4);
- i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità (punto 5) e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese. È fornita inoltre una indicazione del/i livello/i di autonomia e responsabilità associabile/i alla specifica attività professionale adottando a riferimento la classificazione del QNQ (Allegato II, “Descrittori che definiscono i livelli del Quadro europeo delle qualifiche”);
- in Appendice A (normativa) sono definiti gli elementi utili circa le modalità di valutazione delle conformità applicabili. Tali elementi sono stati sviluppati tenendo in debita considerazione quanto già consolidato nell’articolato ambito della normazione tecnica volontaria, anche con riferimento al corpus normativo riguardante la valutazione della conformità (ossia, serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000);
- in Appendice B (informativa) sono contenute delle indicazioni relative agli aspetti etici e deontologici applicabili, compreso un inquadramento generale per la realizzazione di una infrastruttura della cultura dell’integrità professionale, di particolare rilevanza ai fini della tutela dei consumatori/utenti, compreso ogni stakeholder pertinente;
- in Bibliografia sono elencati i riferimenti legislativi applicabili ai livelli nazionale ed europeo, così come altri documenti utili alla corretta comprensione e applicazione del presente documento.

Sono state inoltre seguite, per quanto ritenuto pertinente, le linee guida specificate nella Guida CEN 14:2010.

1 Scopo e campo di applicazione

La presente norma definisce i requisiti relativi all’attività professionale del bibliotecario.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall’identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenza e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

NOTA La certificazione delle persone in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 è un processo di valutazione di conformità di terza parte. Tale certificazione, ai fini della validità rispetto la Legge 4/2013, viene condotta sotto accreditamento per specifica norma, come riportato anche nel Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 (D.lgs. 13/2013, [4]).

È inoltre riportato il livello dell’attività professionale in conformità a quanto previsto dallo EQF.

I compiti e le attività inerenti alla professione sono descritti sulla base delle funzioni effettivamente svolte dai bibliotecari nei differenti contesti lavorativi in cui operano.

Le attività descritte sono quindi molteplici, e riguardano gli aspetti tecnici, amministrativi, culturali e scientifici correlati alla gestione di una biblioteca e organizzazioni affini. Le attività individuate sono comuni

a tutte le diverse tipologie di biblioteca, non facendo riferimento a nessuna di esse in particolare e pertanto non sono stati assunti come modelli mansionari o declaratorie o profili contrattuali.

2 Riferimenti normativi

La presente norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nella presente norma come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

CEN Guide 14:2010, *Common policy guidance for addressing standardisation on qualification of professions and personnel*

3 Termini e definizioni

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni.

3.1 Abilità: capacità di applicare **conoscenze** (3.6) e di usare il *know-how* per portare a termine compiti e risolvere problemi.

NOTA Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione g)]

3.2 Apprendimento formale: apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.lgs. 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera b), ed è coerente con [5].

3.3 Apprendimento informale: apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.lgs. 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera d), ed è coerente con [5].

3.4 Apprendimento non-formale: apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'apprendimento formale (3.2), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile

nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.lgs. 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera c), ed è coerente con [5].

3.5 Autonomia e responsabilità: capacità della persona di applicare **conoscenze** (3.7) e **abilità** (3.1) in modo autonomo e responsabile.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione h), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.6 Competenza: comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di **conoscenze** (3.7), **abilità** (3.1) e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione i), modificata - È stata aggiunta l'espressione "un insieme strutturato di"]

3.7 Conoscenza: risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

NOTA 1 Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio.

NOTA 2 Nel contesto dello EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione f)]

3.8 Risultati dell'apprendimento: descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento.

NOTA 1 I risultati sono descritti in termini di **conoscenze** (3.7), **abilità** (3.1) e **autonomia e responsabilità** (3.5).

NOTA 2 I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di **apprendimenti formali, non formali o informali**.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione e), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.9 Valutazione della conformità: dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

[FONTE: UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005, 2.1, modifica - Le note sono state eliminate]

Si riportano di seguito anche i termini e le definizioni specifici applicabili:

3.10 Biblioteca: struttura permanente che può assumere anche denominazioni diverse, nella quale personale professionalmente qualificato garantisce l'accesso a una raccolta organizzata di testi, immagini, suoni, informazioni e dati registrati su qualsiasi supporto, posseduti localmente o accessibili da remoto. Tali funzioni vengono svolte per mezzo di servizi, attività e programmi di

selezione, valutazione, acquisizione, catalogazione, digitalizzazione, conservazione, documentazione, comunicazione, consultazione, formazione, promozione e valorizzazione, al fine di rispondere ai bisogni di lettura, studio, ricerca, informazione, documentazione, svago, integrazione culturale e formazione permanente degli utenti. Può essere di carattere generale o avere una specializzazione di natura disciplinare (per esempio biblioteca biomedica, musicale, ecc.) o di servizio (biblioteca parlamentare, per ragazzi, scolastica, ecc.).¹

3.11 Bibliotecario: professionista che svolge in tutto o in parte le attività descritte nella presente norma, nel rispetto dei principi deontologici richiamati nell'Appendice B.

3.12 Documento: unità di informazione registrata, indipendentemente dal formato e dalle caratteristiche, su qualunque supporto; elemento di una transazione informativa e/o di un processo documentario.

3.13 Biblioteconomia: disciplina che ha come oggetto di studio, approfondimento scientifico e progettuale, didattica, l'insieme di attività e conoscenze culturali, amministrative e tecniche necessarie per la progettazione, la gestione e il raggiungimento degli scopi culturali e sociali di una biblioteca.

3.14 Risorsa documentaria: per gli scopi di questa norma si intende sinonimo di documento.

3.15 Servizi bibliotecari: servizi che possono essere svolti anche in contesti diversi dalle biblioteche purché attinenti alle funzioni descritte al termine **Biblioteca**².

4 Compiti e attività specifiche della figura professionale

Al momento della pubblicazione della presente norma, il mantenimento, l'aggiornamento e l'evoluzione delle competenze necessarie all'attività professionale del bibliotecario non sono subordinate a uno specifico percorso formativo. Il bibliotecario è comunque tenuto a seguire percorsi autonomi o guidati di aggiornamento professionale continuo.

4.1 Generalità

Il bibliotecario esercita, indipendentemente dalle specializzazioni funzionali e dai differenti contesti organizzativi e inquadramenti contrattuali, attività di carattere professionale nell'ambito dell'organizzazione dei prodotti della conoscenza, della mediazione culturale, dell'orientamento alla ricerca e dell'alfabetizzazione informativa; della formazione, organizzazione, valutazione e conservazione dei documenti; dei servizi bibliografici e di documentazione; della promozione culturale, della formazione e della ricerca.

L'attività del bibliotecario è finalizzata al soddisfacimento dei bisogni culturali e informativi degli utenti, anche potenziali, e può svolgersi a favore di persone fisiche oppure di enti, istituzioni o soggetti pubblici o privati, nel rispetto degli aspetti etici e deontologici pertinenti (vedere Appendice B).

Il bibliotecario opera per il conseguimento degli obiettivi individuati avvalendosi di specifiche conoscenze, abilità e competenze culturali, scientifiche, tecniche, gestionali, nell'ambito delle

¹ Si veda anche la definizione di library in ISO 5127: "organization or part of an organization, the main aim of which is to facilitate the use of such information resources, services and facilities as are required to meet the informational, research, educational, cultural or recreational needs of its users".

² Per gli scopi della presente norma si intende sinonimo di Biblioteca.

Scienze biblioteconomiche, finalizzate a promuovere e mediare l'accesso alla conoscenza, all'informazione, alla lettura e a favorire la creazione di nuova cultura nella comunità di riferimento. Formano altresì oggetto della professione di bibliotecario lo studio e la ricerca nel campo della biblioteconomia e delle discipline affini e collegate.

I bibliotecari svolgono pertanto attività a forte contenuto intellettuale, che comportano la gestione di processi anche ad elevata complessità e necessitano di una specifica preparazione culturale, scientifica, metodologica, tecnica, ottenuta mediante percorsi di istruzione e formazione teorica e pratica e conformata a principi etici.

L'aggiornamento continuo costituisce parte necessaria della professione.

Nota: La realizzazione tecnica e fattuale degli strumenti informatici utilizzati in ambito bibliotecario è di pertinenza del settore dell'ICT; pertanto è regolata dalla norma UNI 11506 e dalla serie di norme UNI 11621, e non è materia del presente documento.

4.2 Compiti e attività del bibliotecario

La varietà delle biblioteche e dei contesti di lavoro e le molteplici tipologie delle risorse documentarie possono richiedere – oltre a conoscenze e abilità fondamentali – un complesso di conoscenze e abilità, nonché livelli di autonomia e responsabilità, finalizzati allo svolgimento di compiti e attività di carattere specialistico. Tale specializzazione può essere di natura funzionale o focalizzata su specifici ambiti operativi, materie, materiali, aree geografiche o epoche storiche.

La presente norma attiene ai compiti fondamentali del bibliotecario.

4.2.1 Compiti

Il profilo del bibliotecario viene definito dai seguenti compiti fondamentali:

1. identificare le esigenze informative della comunità di riferimento; definire gli obiettivi strategici e operativi di servizio e progettarne l'allestimento e lo sviluppo; monitorare e valutare i risultati delle attività; gestire le risorse umane, patrimoniali, strumentali e finanziarie;
2. garantire agli utenti - in locale o da remoto - l'accesso, la consultazione, il recupero delle informazioni, il prestito e la riproduzione dei documenti; promuovere la biblioteca tramite selezione, elaborazione, offerta e comunicazione al pubblico di informazioni e documenti posseduti o accessibili; erogare servizi di carattere educativo e culturale, attuare programmi di educazione permanente, di alfabetizzazione informativa e di promozione della lettura;
3. formare, organizzare e tutelare le raccolte mediante procedure di selezione, acquisizione, descrizione, conservazione, diffusione di documenti;
4. acquisire e gestire i sistemi informativi alimentati dalla biblioteca;
5. svolgere attività di studio e ricerca relativamente alla biblioteconomia e alle discipline affini e collegate.

Nessuno dei compiti sopra elencati può essere ritenuto estraneo alla figura professionale del bibliotecario; essi determinano l'insieme organico di attività che caratterizza la professione.

Tali compiti possono essere svolti a livelli diversi di autonomia e responsabilità, come indicato alla fine del punto 5.

Pertanto è bibliotecario chi ha un profilo conforme ai compiti sopra detti e svolge, o ha la preparazione necessaria per svolgere almeno una o più attività specifiche elencate al punto 4.2.2.

4.2.2 Attività del bibliotecario

Le attività e le relative descrizioni sotto elencate costituiscono le articolazioni specifiche dei compiti fondamentali di cui al punto 4.2.1.

In particolare:

- le attività A1, A2, A3 e A4, sono da riferire al compito 3
- l'attività A5 al compito 4;
- l'attività A6 al compito 2;
- le attività A7 e A8 al compito 1;
- l'attività A9 al compito 5.

Si evidenzia che la suddivisione delle attività e l'ordine sequenziale non riflettono un criterio gerarchico di importanza funzionale.

Prospetto 1 – Attività del bibliotecario

Attività	Descrizione dell'attività
A.1 Progettazione e sviluppo delle raccolte	Pianificazione delle risorse documentarie Selezione e gestione delle risorse documentarie acquisite o prodotte
A.2 Trattamento e ordinamento dei documenti	Pianificazione dell'iter di trattamento dei documenti Gestione dei documenti
A.3 Descrizione e indicizzazione dei documenti e produzione dati	Pianificazione dell'attività descrittiva e di indicizzazione Catalogazione dei documenti, elaborazione, produzione, monitoraggio e controllo dei dati
A.4 Conservazione e tutela dei documenti	Pianificazione della conservazione e tutela Gestione della conservazione e tutela
A.5 Progettazione, acquisizione e gestione della strumentazione, dei sistemi informativi e dei flussi di lavoro per la produzione di dati e documenti digitali	Pianificazione, selezione, contributo allo sviluppo e gestione della strumentazione, delle attrezzature e dei sistemi informativi Organizzazione della produzione di dati e di documenti digitali Manutenzione e monitoraggio degli apparati Gestione della sicurezza dei dati
A.6 Servizi agli utenti e promozione della biblioteca	Pianificazione dei servizi agli utenti Orientamento agli utenti in sede e a distanza Servizi di alfabetizzazione informativa e di consulenza per la ricerca Servizi di accesso alle risorse digitali Produzione di strumenti di ricerca Servizi di pubblicazione

	Gestione del prestito e fornitura documenti Promozione e comunicazione della biblioteca Promozione della lettura
A.7 Progettazione, valutazione e gestione delle attività e dei servizi di biblioteca	Analisi del contesto sociale e culturale in cui opera la biblioteca Progettazione generale dei servizi Valutazione dei risultati
A.8 Gestione delle risorse umane, delle risorse finanziarie e del patrimonio	Analisi quantitativa e qualitativa delle risorse umane Selezione e valutazione delle risorse umane Coordinamento, organizzazione, controllo del personale Formazione e aggiornamento Gestione del Piano sicurezza Gestione delle risorse finanziarie Gestione del patrimonio
A.9 Studio e ricerca nel campo della biblioteconomia e delle discipline affini e collegate	Ricerca, produzione scientifica, progettazione e didattica

5 Conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità associate all'attività professionale

Di seguito si indicano i requisiti di abilità/conoscenze del bibliotecario, descritte come teoriche e/o pratiche, e riferite alle attività di cui al punto 4.2.2.

Nel contesto dello EQF, tali requisiti si collocano ai livelli 6, 7 e 8 a seconda dell'autonomia e responsabilità sulla base del quale il bibliotecario svolge l'attività.

Il livello di approfondimento delle conoscenze si intende commisurato alle necessità specifiche delle singole attività.

Prospetto 2 – Attività del bibliotecario articolate in abilità e conoscenze

Attività 1. Progettazione e sviluppo delle raccolte bibliografiche e documentarie	
Abilità	Conoscenze
a) Organizzare <ul style="list-style-type: none"> - Individuare gli obiettivi di incremento o aggiornamento delle raccolte in relazione all'utenza di riferimento - Ripartire le risorse finanziarie disponibili 	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Storia del libro e dell'editoria - Fonti editoriali, bibliografiche e documentarie - Conoscenza del mercato editoriale - Principi, metodi e tecniche di gestione e sviluppo delle raccolte
b) Selezionare <ul style="list-style-type: none"> - Individuare le fonti e gli strumenti informativi per la selezione delle risorse documentarie - Valutare fornitori, offerte, eventuale adesione a consorzi o ad altre forme di cooperazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Normative tecniche nazionali e internazionali - Normative sull'editoria, deposito legale, diritto d'autore

<ul style="list-style-type: none"> - Gestire le licenze d'uso e l'accesso per le risorse digitali <p>c) Gestire le fasi di acquisizione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espletare l'iter procedurale dell'acquisto o verificare la correttezza e autorizzare i pagamenti 	
Attività 2. Trattamento e ordinamento dei documenti	
Abilità	Conoscenze
<p>a) Organizzare il flusso di trattamento dei documenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare le procedure per il trattamento dei documenti - Programmare gli spazi per la ricezione dei documenti e il loro trattamento <p>b) Organizzare i sistemi di collocazione e stoccaggio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare metodi di ordinamento e collocazione per i diversi tipi di documenti <p>c) Gestire il trattamento e l'ordinamento dei documenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare metodologie per la registrazione dei dati inventariali e/o di collocazione - Gestire l'ordinamento topografico - Gestire revisioni periodiche dei documenti - Applicare i principi dello scarto dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Storia del libro e delle biblioteche - Metodologie di organizzazione, aggiornamento e scarto delle raccolte - Principi metodi e tecniche di ordinamento delle raccolte e collocazione - Legislazione in materiali di beni culturali - Principi metodi e tecniche di conservazione preventiva - Normative tecniche nazionali e internazionali - Normativa sulla sicurezza
Attività 3. Descrizione e indicizzazione dei documenti e produzione dati	
Abilità	Conoscenze
<p>a) Definire tipologie documentarie, livelli descrittivi e criteri di ricerca per l'utente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare il complesso normativo e il livello descrittivo da adottare per tipologia documentaria e/o insieme documentario, in base alle finalità della biblioteca - Stabilire i punti di accesso e gli indici di ricerca <p>b) Valutare sistemi applicativi per lo svolgimento dell'attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare i requisiti funzionali - Scegliere la presentazione dei dati e l'interfaccia utente <p>c) Produrre i dati relativi ai documenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare le normative di catalogazione descrittiva e semantica e gli standard bibliografici - Produrre archivi di autorità - Assegnare gli identificatori persistenti - Utilizzare repertori e strumenti di ricerca - Stabilire le relazioni tra i dati prodotti <p>d) Determinare le strutture di metadati</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare la sintassi dei metadati in coerenza con le normative di catalogazione - Applicare regole per collezioni di elementi di dati - Applicare i livelli di completezza dei metadati in coerenza con il livello di catalogazione stabilito 	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Principi metodi e tecniche di catalogazione descrittiva e semantica - Normative tecniche nazionali e internazionali - Schemi di metadati e modelli ontologici - Conoscenza necessaria allo svolgimento dell'attività nei diversi ambiti operativi, di lingue, alfabeti, scritture e simboli

<p>per fattispecie documentario</p> <p>e) Monitorare la qualità dei dati prodotti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisionare i dati prodotti - Validare la coerenza strutturale dei dati - Aggiornare i dati in funzione dell'evoluzione delle normative di riferimento - Validare la coerenza strutturale dei dati in funzione degli schemi di metadati e modelli ontologici applicati ai fini della consultazione dei dati e/o produzione di <i>linked data</i> 	
Attività 4. Conservazione e tutela dei documenti	
<p>a) Predisporre piani per garantire la conformità di locali, arredi e attrezzature</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire requisiti e condizioni per la dislocazione dei documenti - Verificare le condizioni di sicurezza di locali, arredi e attrezzature - Analizzare i rischi potenziali per i documenti e adottare misure preventive di salvaguardia - Individuare criteri e modalità per lo spostamento e/o l'esposizione dei documenti <p>b) Stabilire le regole per la fruizione dei documenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificare lo stato di conservazione - Definire le restrizioni connesse alle varie modalità di utilizzo <p>c) Predisporre piani per la spolveratura, la disinfezione, la legatura e il restauro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare la priorità degli interventi - Elaborare i parametri di riferimento per la ripartizione delle risorse finanziarie disponibili - Individuare metodi e tecniche operative per gli interventi di disinfezione, legatura e restauro <p>d) Predisporre piani per la selezione delle risorse da digitalizzare e la conservazione delle risorse digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare lo stato dei documenti da sottoporre a digitalizzazione - Valutare le metodologie e le tecnologie digitali da adottare - Valutare e adottare strumenti e attività che assicurino la rigenerazione, l'integrità, l'interpretabilità dei formati, l'accessibilità e l'utilizzo dei documenti digitali nel medio e lungo periodo - Valutare e gestire la conservabilità in termini di diritti d'uso della risorsa da parte dell'istituzione <p>e) Gestire la tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettere in atto ogni attività diretta a riconoscere, anche tramite il procedimento di verifica o dichiarazione dell'interesse culturale, proteggere e conservare un bene - Monitorare e verificare i risultati ottenuti 	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Storia del libro e delle biblioteche - Principi, metodi e tecniche di salvaguardia, conservazione e restauro dei materiali e degli ambienti - Principi, metodi e tecniche di conservazione a lungo termine - Principi, metodi e tecniche di trattamento per il trasporto e l'esposizione dei materiali - Normative tecniche nazionali e internazionali - Normativa sulla sicurezza - Normativa sulla tutela

Attività 5. Progettazione, acquisizione e gestione della strumentazione, dei sistemi informativi e dei flussi di lavoro per la produzione di dati e documenti digitali	
Abilità	Conoscenze
a) Organizzare la produzione di dati e documenti digitali della biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Selezionare i formati digitali per l'archiviazione, la pubblicazione e la comunicazione di dati e documenti digitali - Stabilire le fasi del ciclo produttivo - Individuare le piattaforme idonee per la produzione documentale e per i servizi di biblioteca digitale - Selezionare le regole per profili e collezioni di elementi di dati - Stabilire tutti i requisiti necessari alla gestione dell'archiviazione, disseminazione e riuso di dati e documenti digitali
b) Valutare le necessità di strumenti e di sistemi informativi idonei alla gestione di dati e documenti	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare i requisiti funzionali - Specificare l'architettura concettuale dei sistemi informativi necessari alle esigenze della biblioteca - Individuare le fattispecie rispondenti alle esigenze della biblioteca - Valutare la conformità degli strumenti e dei flussi di lavoro agli standard di dominio
c) Selezionare gli acquisti	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborare i parametri di riferimento per la ripartizione delle risorse finanziarie disponibili - Individuare le forniture per approvvigionamento delle strumentazioni - Selezionare le offerte - Valutare l'efficacia e il rapporto costi/benefici - Individuare le risorse esterne per la manutenzione delle forniture - Valutare la sostenibilità delle manutenzioni dei prodotti
d) Gestire la strumentazione hardware, software e gli apparati di rete in uso	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilire i parametri di sistema - Monitorare le prestazioni degli apparati per ciclo di produzione e servizio di biblioteca - Definire i livelli di sicurezza e di accesso ai sistemi - Stabilire le procedure di salvataggio dei dati - Stabilire piani di emergenza e di <i>disaster recovery</i>
e) Coordinare e monitorare l'Esperienza Utente (UX – UserExperience) e i dati statistici e di contatto dei servizi offerti via web	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare le esigenze degli utenti dei servizi offerti via web - Individuare gli indicatori per il rilevamento di

<ul style="list-style-type: none"> - qualità dell'UX - Monitorare i dati statistici e di contatto delle visite e degli usi dei servizi offerti via web 	
Attività 6. Servizi agli utenti e promozione della biblioteca	
Abilità	Conoscenze
a) Organizzare il servizio di accoglienza, assistenza e orientamento <ul style="list-style-type: none"> - Predisporre l'accoglienza agli utenti e identificare le esigenze adottando metodi di interazione - Orientare all'uso della biblioteca e all'utilizzo delle risorse - Accogliere e gestire le segnalazioni, le proposte, i <i>desiderata</i> e i reclami degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Bibliografia - Storia del libro - Principi, metodi e tecniche di ricerca documentaria e informativa - Normative tecniche nazionali e internazionali - Diritto d'autore - Metodi per la gestione delle relazioni con il pubblico - Principi, metodi e tecniche di comunicazione - Principi, metodi e tecniche per l'analisi della soddisfazione degli utenti - Conoscenza di almeno una lingua straniera - Norme in materia di protezione dei dati
b) Elaborare la carta dei servizi della biblioteca <ul style="list-style-type: none"> - Definire i principi di erogazione dei servizi - Definire regole e modalità per l'uso della biblioteca 	
c) Organizzare le risorse e gli strumenti a disposizione degli utenti <ul style="list-style-type: none"> - Selezionare e aggiornare le risorse possedute o accessibili e gli strumenti di ricerca - Predisporre l'utilizzo di strumenti e attrezzi a disposizione degli utenti - Organizzare i servizi per l'accesso alle risorse digitali - Stabilire le modalità per l'utilizzo delle risorse 	
d) Organizzare il servizio di consulenza per la ricerca di informazioni e di documenti in sede e a distanza (reference) <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare le metodologie di ricerca - Effettuare ricerche utilizzando le fonti, le risorse possedute o accessibili e gli strumenti disponibili - Individuare e segnalare biblioteche, istituti, enti di ricerca italiani e stranieri ove indirizzare gli utenti per ulteriori informazioni - Organizzare e gestire il servizio di informazioni a distanza - Elaborare bibliografie e mappe di ricerca 	
e) Organizzare il servizio di prestito locale, interbibliotecario e internazionale e di fornitura documenti <ul style="list-style-type: none"> - Applicare le modalità e le regole del prestito - Applicare le norme in materia di riproduzione - Sviluppare la cooperazione interbibliotecaria - Definire gli eventuali costi a carico degli utenti per il servizio di prestito e di fornitura documenti 	
f) Organizzare l'offerta formativa per gli utenti <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e gestire visite guidate alla biblioteca, alle raccolte, ai servizi - Predisporre e attuare programmi e corsi di <i>information literacy</i> e di formazione all'uso della 	

<p>biblioteca e dei suoi servizi</p> <p>g) Promuovere la conoscenza e la fruizione della biblioteca e dei suoi servizi, attraverso attività specifiche e tra loro integrate</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicare attraverso canali diversi (carta dei servizi, sito web, social, iniziative pubbliche specifiche, ecc.) - Promuovere o partecipare ad attività culturali di vario tipo anche in collaborazione con altri soggetti finalizzate a: - valorizzare le risorse possedute anche attraverso mostre e altre iniziative - favorire la pubblica lettura - evidenziare le opportunità offerte dalla biblioteca per l'accesso alle informazioni e alle conoscenze - Coinvolgere gli utenti nelle attività della biblioteca <p>h) Promuovere la lettura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare itinerari tematici - Coinvolgere agenti della filiera del libro, dell'istruzione, della cultura e del sociale - Organizzare eventi <p>i) Valutare i servizi offerti e la soddisfazione dell'utenza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare e applicare metodi di indagine - Elaborare questionari da proporre agli utenti - Monitorare la soddisfazione degli utenti - Proporre e realizzare soluzioni migliorative e misure innovative 					
Attività 7. Progettazione, valutazione e gestione delle attività e dei servizi di biblioteca					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;">Abilità</th><th style="text-align: center; padding: 2px;">Conoscenze</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;"> <p>a) Definire e attuare gli orientamenti strategici</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapportare le esigenze informative, culturali, ricreative dell'utenza alla fisionomia della biblioteca - Individuare i criteri logistici della biblioteca in riferimento al territorio e alla comunità in cui opera - Individuare ambiti e modalità di cooperazione con il contesto di appartenenza, i soggetti e le strutture del territorio - Definire i metodi organizzativi e i requisiti dei servizi <p>b) Valutare le attività e i servizi della biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare e applicare metodi di indagine - Analizzare i dati delle singole attività - Analizzare l'impatto delle risorse documentarie - Analizzare l'impatto dei servizi digitali - Produrre e comparare serie storiche di dati a supporto della valutazione di attività e servizi - Produrre resoconti periodici <p>c) Finalizzare l'impiego delle risorse finanziarie, culturali, umane</p> </td><td style="padding: 2px;"> <p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Elementi di diritto amministrativo - Elementi di statistica - Normative tecniche nazionali e internazionali - Principi, metodi e tecniche di analisi, pianificazione gestionale e verifica dei risultati - Principi, metodi e tecniche per la valutazione dei servizi di biblioteca - Principi, metodi e tecniche di management e di gestione della qualità - Principi, metodi e tecniche di gestione dell'innovazione - Principi, metodi e tecniche della comunicazione - Principi, metodi e tecniche di bibliometria </td></tr> </tbody> </table>	Abilità	Conoscenze	<p>a) Definire e attuare gli orientamenti strategici</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapportare le esigenze informative, culturali, ricreative dell'utenza alla fisionomia della biblioteca - Individuare i criteri logistici della biblioteca in riferimento al territorio e alla comunità in cui opera - Individuare ambiti e modalità di cooperazione con il contesto di appartenenza, i soggetti e le strutture del territorio - Definire i metodi organizzativi e i requisiti dei servizi <p>b) Valutare le attività e i servizi della biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare e applicare metodi di indagine - Analizzare i dati delle singole attività - Analizzare l'impatto delle risorse documentarie - Analizzare l'impatto dei servizi digitali - Produrre e comparare serie storiche di dati a supporto della valutazione di attività e servizi - Produrre resoconti periodici <p>c) Finalizzare l'impiego delle risorse finanziarie, culturali, umane</p>	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Elementi di diritto amministrativo - Elementi di statistica - Normative tecniche nazionali e internazionali - Principi, metodi e tecniche di analisi, pianificazione gestionale e verifica dei risultati - Principi, metodi e tecniche per la valutazione dei servizi di biblioteca - Principi, metodi e tecniche di management e di gestione della qualità - Principi, metodi e tecniche di gestione dell'innovazione - Principi, metodi e tecniche della comunicazione - Principi, metodi e tecniche di bibliometria 	
Abilità	Conoscenze				
<p>a) Definire e attuare gli orientamenti strategici</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapportare le esigenze informative, culturali, ricreative dell'utenza alla fisionomia della biblioteca - Individuare i criteri logistici della biblioteca in riferimento al territorio e alla comunità in cui opera - Individuare ambiti e modalità di cooperazione con il contesto di appartenenza, i soggetti e le strutture del territorio - Definire i metodi organizzativi e i requisiti dei servizi <p>b) Valutare le attività e i servizi della biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare e applicare metodi di indagine - Analizzare i dati delle singole attività - Analizzare l'impatto delle risorse documentarie - Analizzare l'impatto dei servizi digitali - Produrre e comparare serie storiche di dati a supporto della valutazione di attività e servizi - Produrre resoconti periodici <p>c) Finalizzare l'impiego delle risorse finanziarie, culturali, umane</p>	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Elementi di diritto amministrativo - Elementi di statistica - Normative tecniche nazionali e internazionali - Principi, metodi e tecniche di analisi, pianificazione gestionale e verifica dei risultati - Principi, metodi e tecniche per la valutazione dei servizi di biblioteca - Principi, metodi e tecniche di management e di gestione della qualità - Principi, metodi e tecniche di gestione dell'innovazione - Principi, metodi e tecniche della comunicazione - Principi, metodi e tecniche di bibliometria 				

<ul style="list-style-type: none"> - Effettuare la valutazione di efficacia/efficienza delle attività della biblioteca - Progettare e gestire il sistema qualità - Adottare progetti di miglioramento ed evoluzione dei servizi - Diffondere i risultati 	
Attività 8. Gestione delle risorse umane, delle risorse finanziarie e del patrimonio	
Abilità	Conoscenze
a) Pianificare il fabbisogno di risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteconomia - Legislazione in materia di beni culturali - Elementi di diritto amministrativo e contabilità - Elementi di diritto del lavoro - Normativa sulla sicurezza - Normative tecniche nazionali e internazionali - Principi, metodi e tecniche di analisi e pianificazione gestionale
b) Selezionare soggetti (persone, aziende)	<ul style="list-style-type: none"> - Principi, metodi e tecniche di organizzazione del lavoro - Principi, metodi e tecniche di gestione dell'innovazione - Principi, metodi e tecniche della comunicazione
c) Gestire l'organizzazione interna della biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzare il personale e gestirne l'efficienza e l'efficacia con definizione e aggiornamento degli organigrammi, dei mansionari e degli ordini di servizio - Curare orari e turni tenendo conto sia delle presenze fisiche che di quelle di tipo ibrido - Curare l'inserimento delle nuove risorse con iniziative di training specifiche - Curare la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse presenti - Curare la comunicazione interna - Gestire le relazioni sindacali e verificare gli impegni contrattuali - Gestire i conflitti e, ove necessario, istruire richiami e provvedimenti disciplinari
d) Valutare efficacia ed efficienza delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare e applicare gli indicatori - Analizzare e valutare i risultati individuali e complessivi
e) Predisporre piani di formazione e aggiornamento	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare le esigenze di formazione e aggiornamento - Individuare l'offerta formativa pubblica e privata - Valutare i risultati dell'apprendimento
f) Gestire la sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> - Progettare, applicare e aggiornare il Piano sicurezza - Programmare e verificare piani di interventi contro i rischi naturali o antropici - Valutare l'impatto delle norme e delle misure di sicurezza su beni, servizi, utenti e personale
g) Gestire il bilancio	

<ul style="list-style-type: none"> - Predisporre le relazioni di bilancio - Applicare metodi e tecniche per la gestione del bilancio - Utilizzare le tecniche di reperimento delle risorse finanziarie <p>h) Gestire i beni patrimoniali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestire appalti e contratti - Curare la manutenzione 	
Attività 9. Studio e ricerca nel campo della biblioteconomia e delle discipline affini e collegate	
Abilità	Conoscenze
a) Produrre letteratura scientifica	<ul style="list-style-type: none"> - Svolgere attività di ricerca e di indagine scientifica - Curare saggi, edizioni, collane e riviste specialistiche - Elaborare studi, relazioni e indagini scientifiche
b) Organizzare e dirigere iniziative scientifiche e attività didattiche	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzare, dirigere e coordinare comitati scientifici e editoriali, convegni e seminari - Progettare o coordinare attività di formazione
c) Partecipare ad iniziative scientifiche e attività didattiche	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare a programmi e progetti di studio, ricerca e sviluppo - Essere relatore in convegni e seminari - Partecipare come docente a corsi di formazione o aggiornamento professionale

Alla luce di quanto specificato nei precedenti prospetti, si presume che:

- i livelli guida di conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità richieste al bibliotecario di livello avanzato siano associabili al livello 8 di cui alla classificazione QNQ (Raccomandazione 2017/C189/03, Allegato II) e al Decreto ministeriale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 8 gennaio 2018, Allegato I;
- i livelli guida di conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità richieste al bibliotecario di livello intermedio siano associabili al livello 7 di cui alla classificazione QNQ (Raccomandazione 2017/C189/03, Allegato II) e al Decreto ministeriale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 8 gennaio 2018, Allegato I;
- i livelli guida di conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità richieste al bibliotecario di livello base siano associabili al livello 6 di cui alla classificazione QNQ (Raccomandazione 2017/C189/03, Allegato II) e al Decreto ministeriale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 8 gennaio 2018, Allegato I;

come descritto nel Prospetto 3.

Prospetto 3 – Autonomia e responsabilità associate all’attività del bibliotecario

Livello	Autonomia e responsabilità	Attività (numero attività e lettere sono riferiti al Prospetto 2)
6	Svolgere autonomamente funzioni complesse inerenti al trattamento dei documenti o ai servizi; presidiare gli obiettivi e i processi di persone e gruppi; negoziare obiettivi e modalità di attuazione delle attività con i bibliotecari sovraordinati; partecipare a iniziative di studio e formazione; favorire, in un contesto esposto a cambiamenti, la gestione corrente e la stabilità delle condizioni della biblioteca o della struttura in cui è incardinato.	1, lett. b, c 2, lett. a, c 3, lett. c, e 4, lett. b, c 6, lett. c, e, f, h, 9, lett. a, c
7	In contesti di norma esposti a continua evoluzione e innovazione, governare e gestire in modo indipendente strutture, processi e servizi bibliotecari, contribuire alla conoscenza e alla pratica professionale anche mediante studi e attività formative, coordinare gruppi di lavoro elaborando le strategie di attuazione e monitorando e valutando le prestazioni e i risultati.	1, lett. a, b, c 2, lett. a, b, c 3, lett. a, b, c, d, e 4, lett. a, b, c, d, e 5, lett. a, c, d, e 6, lett. a, b, c, d, e, f, g, h, i 7, lett. b 8, lett. d, f, h 9, lett. a, b, c
8	Dirigere o coordinare strutture complesse, di norma comprendenti, oltre a bibliotecari, anche altre figure professionali; progettare, definire, coordinare o promuovere processi di innovazione e sviluppo strategici nei settori della gestione delle biblioteche o dei sistemi bibliotecari, delle procedure e dei servizi biblioteconomici, degli studi o dell’insegnamento nelle discipline delle biblioteche e del libro; analizzare e valutare gli effetti di studi, processi e sistemi; innovare modelli tradizionali o operare in contesti d'avanguardia godendo di riconosciuta autorevolezza.	Tutte le attività

Appendice A (normativa)

Elementi per la valutazione della conformità

A.1 Generalità

La presente appendice specifica delle linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza¹.

A.2 Elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità (esame di certificazione)

Come riportato nella nota 1 del punto A.3, ai sensi della Legge 14 gennaio 2013, n. 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate", la "certificazione di conformità alla norma tecnica UNI" è in capo agli organismi di certificazione delle persone operanti in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, accreditati secondo il Regolamento Europeo 765/2008 sulla specifica norma come richiesto dal DLgs 13/2013. Nel processo di valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento è inoltre possibile tener conto del possesso, da parte del singolo candidato, di attestazioni rilasciate da associazioni professionali iscritte alla Sezione 2 dell'elenco del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ai sensi dell'Art. 2 comma 7 della Legge 04/2013.

Pertanto, per quanto concerne gli elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità della figura professionale del bibliotecario, questi corrispondono agli stessi requisiti espressi in termini di risultati dell'apprendimento (formale, non formale e informale) per l'attestazione, il mantenimento e il rinnovo stabiliti dall'associazione professionale nazionale di riferimento, iscritta nel suindicato elenco del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, tenuto conto che a tale attestazione è riconosciuto il ruolo di fornire titolo per l'iscrizione del bibliotecario agli Elenchi nazionali dei professionisti dei beni culturali istituiti presso il Ministero della cultura (come specificato nell'art.4, p.7 del D.M. 20 maggio 2019, n.244 Regolamento attuativo della legge 110/2014), nella categoria *Bibliotecario*.²

A.3 Metodi di valutazione applicabili

Nell'apprendimento formale, le metodologie e i soggetti che effettuano la valutazione sono stabiliti per via legislativa (per esempio esami di Stato, esami di maturità).

Per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento non formale e informale, oggetto della presente norma, è necessario tener presente che l'oggetto della valutazione, oggettiva

¹Si sottolinea che il processo di certificazione di terza parte non è da confondersi: a) con la "certificazione delle competenze" di cui al DLgs 13/2013, processo appannaggio esclusivo degli "Enti titolati"; b) con il processo di "attestazione" previsto dalla Legge 04/2013.

² L'opportunità di non dichiarare esplicitamente gli elementi per l'accesso al processo di valutazione e conformità, che tuttavia sono effettivamente inclusi in modo implicito e referenziato nella normativa, conferisce alla stessa carattere di dinamicità. Di conseguenza, si consente l'applicabilità del suddetto processo nel tempo, anche al variare dei requisiti dell'apprendimento considerati necessari per l'attestazione della professione e conseguentemente per l'iscrizione all'Elenco ministeriale, riconoscendo al contempo sia un nesso nella sostanza della valutazione della conformità tra i due specifici disposti di legge (attestazione e certificazione, come da artt. 7, 8, 9 della Legge 04/2013), sia la necessaria distinzione ed autonomia dell'istituto della certificazione che tuttavia non potrebbe mai disattendere quei medesimi criteri riconosciuti a livello pubblico dal Ministero della cultura, nell'All.4 del Regolamento attuativo della legge 110/2014, pubblicato con DM 244/2019, indicati dall'associazione nazionale professionale di riferimento.

e diretta, sono le conoscenze, le abilità e i relativi livelli di autonomia e responsabilità, così come descritte al punto 5 della presente norma.

A tal fine, per garantire l'efficacia della valutazione delle competenze si ritiene opportuno indicare una combinazione di più metodi di valutazione. Tra detti metodi è necessario che siano utilizzati almeno i seguenti:

1) analisi del "curriculum vitae" integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato (vedere punto A.2);

2) esame scritto per la valutazione delle conoscenze. Tale prova di esame può consistere in:

- **una prova con domande a risposta chiusa:** per esempio, per ogni domanda vengono proposte almeno 4 risposte delle quali 1 sola è corretta (da escludere quelle del tipo "vero/falso"); o
- **una prova con domande a risposta aperta:** per esempio, per ciascuna domanda il candidato dovrà fornire una risposta appropriata.

3) esame orale: necessario per approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato.

Si riportano nel seguito altri possibili metodi che, in funzione delle specificità dell'attività professionale oggetto di normazione, possono essere inseriti o integrati nell'elenco precedente, (in particolare i punti da 4 a 6), al fine di rendere coerente l'insieme degli strumenti di valutazione con l'oggetto della stessa (ossia descrittori specificati al punto 5), tenendo comunque presente che ne potrebbero essere considerati anche altri:

4) esame scritto su “casi di studio”: al candidato viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Egli dovrà fornire una risposta appropriata. Tale prova, integrata, se opportuna, da simulazioni (role-play), può consentire di valutare le abilità;

5) simulazioni di situazioni reali operative (role-play): per valutare oltre alle abilità e alle competenze, anche le capacità personali (per esempio, capacità relazionali, comportamenti personali attesi);

6) analisi e valutazione di lavori effettuati: tale metodo comprende anche un confronto, in presenza del candidato, per approfondire la valutazione delle abilità, delle conoscenze e delle capacità relazionali e/o dell'eventuale specializzazione;

7) prove pratiche in situazioni operative attinenti alla realtà dell’attività professionale: possono essere effettuate anche tramite osservazione diretta, durante l’attività lavorativa del candidato. Tale metodo può essere utilizzato per valutare le abilità e le competenze (comprese le capacità personali).

La scelta della combinazione dei metodi di valutazione deve considerare la tipologia dell'attività professionale e la necessità di rendere la valutazione delle conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, più completa e oggettiva possibile, per limitarne la discrezionalità.

NOTA 1 Per quanto concerne la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, si ricorda che, ai sensi della Legge 14 gennaio 2013, n. 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate", la "certificazione di conformità alla norma tecnica UNI" è in capo agli organismi di certificazione delle persone operanti in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, accreditati secondo il Regolamento Europeo 765/2008 sulla specifica norma come richiesto dal DLgs 13/2013.

Nel processo di valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento è inoltre possibile tener conto del possesso, da parte del singolo candidato, di attestazioni rilasciate da associazioni professionali iscritte alla Sezione 2 dell'elenco del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ai sensi dell'Art. 2 comma 7 della Legge 04/2013. Rimangono comunque validi i requisiti di cui ai punti 5.2.2 e 9.2.6 della UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012.

NOTA 2 In alcuni specifici casi e settori, si possono inoltre considerare modalità di valutazione di seconda parte, così come modalità di ri-valutazione sulla base di eventuali segnalazioni, successive alla valutazione finale, da parte dei fruitori dell'attività professionale. Si ricorda che tali valutazioni non hanno valore di certificazione delle competenze.

NOTA 3 Si intende che la commissione d'esame, nel suo insieme, abbia competenze superiori a quelle previste per i candidati che sostengono l'esame.

A.4 Elementi per il mantenimento

Con riferimento a quanto specificato al punto A.2, si considerano in modo implicito come elementi validi i criteri indicati dalla associazione nazionale professionale di riferimento, per i motivi esplicitati al suindicato punto A.2

A.5 Elementi per il rinnovo

Con riferimento a quanto specificato al punto A.2, si considerano in modo implicito come elementi validi i criteri indicati dalla associazione nazionale professionale di riferimento, per i motivi esplicitati al suindicato punto A.2

Appendice B
(informativa)
Aspetti etici e deontologici applicabili

B.1 Generalità

La presente appendice fornisce un inquadramento generale per la realizzazione di una **infrastruttura della cultura dell'integrità professionale**, finalizzata alla definizione e gestione dell'integrità professionale del(i) professionista(i) oggetto del presente documento (vedere punto B.2 e [6]).

In coerenza con tale infrastruttura sono forniti:

- la **Carta di Integrità professionale** (vedere punto B.3);
- la **Carta Etica professionale** (vedere punto B.4);
- la **Carta Deontologica professionale** (vedere punto B.5).

B.2 L'infrastruttura della cultura dell'integrità

L'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale integra un sistema “basato sulle regole” (aspetti deontologici) e un sistema “basato sui principi e valori” (aspetti etici) [7] relativamente alla professione, ai rapporti interni tra professionisti e alle relazioni con le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

In particolare, l'infrastruttura comprende la definizione dei seguenti elementi:

- a) **La Carta di Integrità professionale:** esplicita il fondamento logico (*rationale*) dell'infrastruttura della cultura dell'integrità e indica i riferimenti culturali, teorici e normativi nonché le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti ascrivibili al professionista.
- b) **La Carta Etica professionale:** indica i Principi ed i Valori identificati quale riferimento (*benchmark*) etico dell'attività professionale e fornisce una chiara linea guida per una gestione realistica ed efficace dei “dilemmi etici” professionali. I Principi indicano il fine ultimo dell'attività professionale e rappresentano la fondazione e il criterio per il pensiero, le decisioni ed i comportamenti e, in quanto tali, sono inviolabili e non negoziabili. I Valori indicano ciò che è encomiabile e significativo per la professione e per questo sono degni di riconoscimento e promozione. I Valori sono organizzati in una gerarchia ordinata secondo criteri di rilevanza e, in quanto tali, possono essere “negoziati”, ossia essere oggetto di compromesso e bilanciamento, al fine di far prevalere il valore gerarchicamente più importante, che comunque soccombe a fronte di un Princípio.
- c) **Il Codice Etico:** è uno strumento articolato contenente un insieme di dilemmi etici collegati ai Principi e ai Valori. Tali dilemmi possono insorgere in situazioni professionali di incertezza, nelle quali occorre operare delle scelte, e laddove è importante individuare le motivazioni alla base della decisione. La realizzazione del Codice Etico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti coinvolgendoli nella loro realizzazione.
- d) **La Carta Deontologica professionale:** è uno strumento finalizzato a prevenire comportamenti professionali inappropriati, che riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti da attuare in situazioni definite. Essa stabilisce il livello minimo di condotta

professionale accettabile, evidenziando gli obblighi e le responsabilità specifiche che possono essere espressi sia in termini negativi (ciò che non si deve fare) sia in termini affermativi (ciò che è necessario fare), nonché classificati per tipologie di violazioni relativamente a ciascuna parte interessata (*stakeholder*) pertinente.

- e) **Il Codice Deontologico:** dettaglia le regole di condotta indicando situazioni e comportamenti, mediante casi ed esemplificazioni, al fine di sviluppare la capacità di comprensione e interpretazione di situazioni professionali specifiche alle quali dare una risposta inequivoca circa la condotta da tenere. La realizzazione del Codice Deontologico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti, coinvolgendoli nella loro realizzazione.

La Figura B.1 riporta lo schema generale della infrastruttura della cultura dell'integrità professionale.

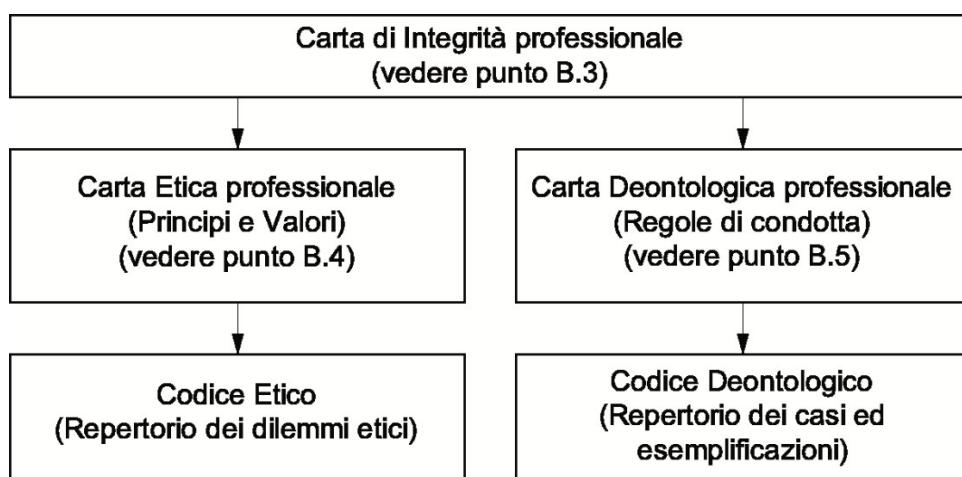


Figura B.1 - Schema generale dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale

B.3 La Carta di Integrità professionale

Il quadro di riferimento etico-valoriale entro il quale delineare gli elementi dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale è rappresentato dalle indicazioni pertinenti della Legge 04/2013 (articolo 1, comma 3) e dagli articoli 2 comma 2, e 27- bis del Codice del consumo [8].

Le indicazioni evidenziano la “salvaguardia della dignità umana” quale principio fondante della attività del professionista e, di conseguenza, dei “diritti umani” in quanto originati dalla stessa dignità umana.

Per tali motivi il professionista è tenuto a trarre ispirazione e far sì che l'attività sia conforme ai Principi della Costituzione Italiana [9], della Convenzione Europea dei Diritti dell’Uomo [10] e della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani [11], esprimendo il posizionamento etico universalista basato sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell’Uomo.

B.4 La Carta Etica professionale

I Principi etici professionali definiscono il posizionamento etico universalista, specificato al punto B.3, che si basa sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell’Uomo:

- 1) **Principio del rispetto della dignità umana:** in ogni azione e per ogni intenzione, per ogni obiettivo e in ogni mezzo, ciascun essere umano sia trattato come fine e mai come mezzo.

- 2) **Principio di non malevolenza:** in tutte le attività professionali si eviti di danneggiare in alcun modo le persone.
- 3) **Principio di benevolenza:** le attività professionali siano finalizzate a promuovere il benessere delle persone.
- 4) **Principio di integrità:** si mantengano *standard* di condotta personali adatti a un professionista in tutte le circostanze, le decisioni e i comportamenti.
- 5) **Principio di giustizia:** si tratti gli altri, quali esseri umani, in modo appropriato con equità ed egualianza.
- 6) **Principio di utilità:** le decisioni e le attività professionali siano finalizzate al raggiungimento del massimo beneficio per il maggior numero di persone, ma senza violare i diritti e la dignità di ogni persona.
- 7) **Principio del duplice effetto:** nelle decisioni e nello svolgimento dell'attività professionale, siano evitati effetti collaterali negativi prevedibili, che siano comunque sproporzionati rispetto al potenziale beneficio derivante dell'effetto principale.

I Valori professionali rappresentano la modalità valide e funzionali all'espressione corretta dell'attività professionale con la quale vengono perseguiti i Principi e sono definiti ed ordinati secondo una gerarchia di rilevanza:

- a) **Legalità:** agire in conformità con le leggi e le regole esistenti.
- b) **Sostenibilità:** perseguire uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri.
- c) **Giustizia sociale:** agire ed impegnarsi per la realizzazione di una società giusta ed equa.
- d) **Onerosità:** agire con sincerità e rispettare le promesse.
- e) **Incorruttibilità:** agire mantenendo l'indipendenza da interessi privati.
- f) **Imparzialità:** agire senza pregiudizi e con indipendenza da specifici interessi di gruppi, evitando qualsiasi forma di discriminazione ed identificando e gestendo eventuali conflitti d'interesse, reali o potenziali.
- g) **Responsabilità e trasparenza:** agire in maniera da poter essere sottoposti a controlli per giustificare e spiegare le azioni alle parti interessate.
- h) **Competenza:** agire con le conoscenze e le abilità necessarie, curando costantemente la propria formazione e il proprio aggiornamento professionale, per garantire prestazioni di alto livello qualitativo ed in linea con i più recenti stadi raggiunti dalla pratica professionale e delle tecniche e delle metodologie di analisi.

- i) **Servizio:** agire utilmente ed in maniera affidabile, in conformità con le preferenze del cliente con prestazioni di qualità, raggiungendo gli obiettivi desiderati con il minimo delle risorse necessarie.
- j) **Dedizione:** agire con diligenza, entusiasmo e perseveranza.
- k) **Innovazione:** agire con immaginazione e creatività, inventare o introdurre nuovi prodotti, servizi o processi, in grado di generare valore per le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

B.5 La Carta Deontologica professionale

La Carta Deontologica professionale riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti che rappresentano obblighi e responsabilità specifici relative al livello minimo di condotta accettabile del professionista.

In termini generali, gli ambiti delle regole possono essere individuati incrociando due dimensioni:

- 1) tipo di relazione (Professionista-Cliente, Professionista-Professionista, Professionista-Pubblico);
- 2) caratteristiche del servizio professionale (lealtà, servizio, responsabilità, indipendenza, remunerazione, pubblicità).

Il seguente Prospetto B.1 fornisce un quadro generale di riferimento all'interno del quale possono essere sviluppate ulteriori regole specifiche della professione alla quale la Carta Deontologica professionale si riferisce.

NOTA Il Quadro proposto è basato sugli studi trans-professionali di cui ai riferimenti [12] e [13].

Prospetto B.1 - Quadro generale di riferimento per lo sviluppo di una Carta Deontologica professionale

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	TIPO DI RELAZIONE		
	PROFESSIONISTA-CLIENTE	PROFESSIONISTA-PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA-PUBBLICO
LEALTÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Dovere di segretezza e riservatezza - Fedeltà al cliente ispirando fiducia e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> - Evitare di criticare colleghi o altri professionisti - Mantenere buone relazioni con i colleghi - Partecipare solo a competizioni adeguatamente regolamentate 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutelare la dignità della professione e dell'associazione di appartenenza
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Evitare di creare attività non necessarie - Ricercare collaborazione con colleghi più esperti quando necessario - Agire sulla base di un ruolo fiduciario 	<ul style="list-style-type: none"> - Nel caso, si devono evidenziare le proprie eventuali incompetenze - Quando richiesto, si devono assistere i colleghi 	<ul style="list-style-type: none"> - Si deve fornire assistenza e servizio quando richiesto

	perseguendo il miglior interesse del cliente	- Non si deve collaborare, utilizzare o associarsi a professionisti non qualificati	
RESPONSABILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Assumere personalmente la responsabilità della prestazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Si deve consultare i precedenti consulenti del cliente o intraprendere attività solo se il consulente precedente non è più impegnato - È responsabile delle attività del professionista supervisionato 	<ul style="list-style-type: none"> - Non si devono intraprendere lavori in conflitto con i doveri professionali - Si deve effettuare formazione continua e aggiornamento professionale - Si devono eliminare, mitigare, evidenziare e gestire i conflitti di interesse
INDIPENDENZA	<ul style="list-style-type: none"> - Non è consentito alcun coinvolgimento nelle attività o nei profitti del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Non è consentito impegnarsi nascostamente in un'altra occupazione che generi opportunità di lavoro o che possa compromettere la posizione professionale - Non si deve interferire nel lavoro legittimo di altri professionisti 	<ul style="list-style-type: none"> - Si deve mantenere indipendenza e imparzialità di giudizio
REMUNERAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - La modalità di remunerazione viene effettuata esclusivamente mediante pagamento a prestazione (fee- for-service) 	<ul style="list-style-type: none"> - Non è consentito dare o ricevere commissioni, provvigioni o sconti - La remunerazione va condivisa solo con partner professionali / impiegati - Si dovrebbe fornire un servizio gratuito o aiutare un collega per risolvere i problemi personali di un collega 	<ul style="list-style-type: none"> - Si deve essere disposti ad adeguare la tariffa per i clienti bisognosi
PUBBLICITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Non si deve sollecitare o cercare di 	<ul style="list-style-type: none"> - Non si deve effettuare attività 	<ul style="list-style-type: none"> - Non si devono utilizzare eventuali posizioni e ruoli

	SOppiantare un collega professionista	pubblicitaria se con nella orma prescritta	associativi per attività pubblicitarie inopportune
--	---------------------------------------	--	--

Bibliografia

- [1] Raccomandazione del Consiglio 2017/C 189/03 del 22 maggio 2017, "Sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente"
- [2] Decreto 8 gennaio 2018 "Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13"
- [3] Legge 14 gennaio 2013, n. 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate"
- [4] Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92"
- [5] CEDEFOP "Terminology of European education and training policy", 2nd edition, 2014
[\(https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4117\)](https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4117)
- [6] UNI/PdR 21:2016, Sviluppo della cultura dell'integrità dei professionisti - Indirizzi applicativi
- [7] OECD "Global Forum on Public Governance - Towards a Sound Integrity Framework: Instruments, Processes, Structures and Conditions for Implementation", GOV/PGC/GF (2009)1, 23 aprile 2019
- [8] Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (GU Serie Generale n.235 del 08-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162)
- [9] Principi della Costituzione Italiana: Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nº 298 del 27 dicembre 1947
[\(https://www.gazzettaufficiale.it/dettaglio/codici/costituzione\)](https://www.gazzettaufficiale.it/dettaglio/codici/costituzione)
- [10] Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo: Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea, 2007/C 303, 14 dicembre 2007 - 2007/C 303/01, Spiegazioni relative alla Carta dei Diritti Fondamentali; 2007/C 303/02, Spiegazioni relative alla Carta dei diritti fondamentali
- [11] Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
[\(https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn\)](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn)
- [12] "The Qualifying Associations", Millerson, G., Published by Routledge and Kegan Paul (1964)
- [13] "Contents of Codes of Ethics of Professional Business Organizations in the United States", Bruce R. Gaumnitz and John C. Lere, Journal of Business Ethics, Vol. 35, No. 1 (Jan., 2002).

Copyright

Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.