Silvia Mascheroni
Coordinatrice del gruppo di ricerca per l'ambito "Servizi e rapporti con il pubblico", ICOM Italia

La "Carta nazionale delle professioni museali": criteri e modalità per l'elaborazione dei profili del responsabile dei servizi educativi e dell'educatore museale

La "Carta nazionale delle professioni museali" - promossa dalla Conferenza permanente delle Associazioni museali italiane: AMACI, AMEI, ANMLI, ANMS, ICOM ITALIA, SIMBDEA - ha posto in evidenza la centralità del ruolo che i professionisti museali hanno per l'esistenza e il funzionamento dei musei, ha individuato e formalizzato ruoli, compiti e responsabilità che caratterizzano gli specifici ambiti professionali.
Ad introduzione dei profili del responsabile dei servizi educativi e dell'educatore museale, e come breve premessa agli interventi degli esperti, pubblicati in questo "Speciale", intendo indicare per sommi capi quali sono stati i criteri e le modalità, condivisi dal gruppo di ricerca, per giungere all'elaborazione dei profili all'interno dell'ambito "Servizi e rapporti con il pubblico". Tale ambito comprende anche i profili del coordinatore dei servizi di custodia e accoglienza del museo; operatore dei servizi di custodia e accoglienza al pubblico; responsabile dei servizi di documentazione; responsabile della biblioteca del museo.
Ritengo importante ricomporre, anche se in sintesi, il percorso sotteso alla definizione dei profili, in modo che si possano conoscere gli snodi fondamentali che hanno caratterizzato il processo di elaborazione, sapendo che ogni documento, esito di un gruppo di lavoro, è il risultato di una mediazione rispetto agli apporti dei singoli. Queste note sono in parte riprese dal testo – a firma mia e di Andrea Nante - presente all'interno degli *Atti* dedicati alla Carta, di prossima pubblicazione.

I profili del responsabile dei servizi educativi e dell'educatore museale, come gli altri profili, sono l'esito del lavoro di ricerca e di riflessione comune, che ha visto la partecipazione di numerosi colleghi impegnati con ruoli, responsabilità differenti e specifiche competenze in contesti istituzionali diversi: musei, università, istituti di ricerca, pubbliche amministrazioni.
Il lavoro si è strutturato con incontri di carattere collegiale e di elaborazione personale; ogni progress della ricerca, così come le criticità, sono stati condivisi grazie a una rete di confronti. Si sono tenute in considerazione le modifiche avvenute in sede di elaborazione dei profili attinenti gli altri ambiti, condotta dai rispettivi gruppi di ricerca. Al fine di delineare profili che fossero omogenei e comparabili rispetto alla struttura e all'articolazione delle diverse parti, sono state riviste le "macro" disomogeneità, e la formulazione ha tenuto conto del processo di ripensamento anche formale nella definizione delle singole componenti in cui si struttura ogni profilo.
Sono state inoltre valutate le segnalazioni pervenute in itinere prima della presentazione pubblica della Carta (Milano 24 ottobre 2005), inviate da parte di esterni al gruppo di lavoro, eventualmente acquisite secondo i criteri della rilevanza e della pertinenza.
Un primo ambito di analisi è stato il "modello descrittivo", vale a dire come articolare le singole voci, quale livello di esplicitazione adottare; si è infatti ritenuto essenziale concordare un modello valido e condiviso per ogni figura prevista.
Il gruppo di lavoro aveva individuato inizialmente i seguenti "campi di analisi" secondo cui articolare i singoli profili:

- descrizione sintetica: ruolo, responsabilità, declinazione per punti essenziali della professionalità anche in relazione alle altre figure presenti nel museo;

- unità di competenza: i processi che impegnano la figura nell'esercizio della professionalità;
- mappa analitica delle capacità (saper fare) e delle conoscenze teoriche/disciplinari - generali/specifiche (sapere) relative alle unità di competenza: per ogni processo quali capacità e conoscenze sono richieste;
- requisiti per l'accesso all'incarico: sia formativi che relativi alle esperienze lavorative pregresse;
- sistema delle relazioni all'interno e all'esterno del museo.

Le "competenze trasversali", considerate indispensabili all'esercizio di ogni professione museale sono state acquisite ed estese a tutti i profili nella redazione finale della Carta.
Per alcuni profili è stata condotta una ricognizione puntuale del repertorio delle *competenze* e delle *conoscenze* che – benché non pubblicate - ha comunque costituito un proficuo terreno di riflessione e di confronto.

L'elaborazione del profilo del responsabile dei servizi educativi ha fatto riferimento a quelli già predisposti, a quelli in corso di elaborazione e alle ricerche condotte, che sono stati assunti quale base di partenza, evidenziando alcuni elementi innovativi, ritenuti cruciali nell'ambito della mediazione culturale.
Si è sottolineata l'importanza che l'azione educativa debba rivolgersi a *tutti* i pubblici effettivi e potenziali, predisponendo progetti e attività dedicati con particolare rigore per consentire la piena accessibilità, per promuovere il dialogo con le altre culture e l'azione di educazione permanente e ricorrente.
Si è concordato nel riconoscere al responsabile dei servizi educativi la condivisione con le altre figure della "definizione dell'identità e della missione del museo, del progetto istituzionale e della programmazione generale".

La predisposizione del profilo dell'educatore museale è nata dall'urgenza di individuare gli ambiti di competenza per questa figura che opera su larga scala nell'ambito dei servizi educativi, essendo consapevoli che la realtà museale, a livello nazionale, raramente le inquadra nel proprio organico, procedendo con affidamento di incarico a soggetti esterni. Il gruppo di lavoro si è confrontato rispetto a come distinguere ruolo e responsabilità in sintonia, ma senza cadere in sovrapposizione, con quelli di pertinenza del responsabile, riconoscendo l'importanza dovuta agli aspetti di attuazione e di predisposizione delle attività educative. E' stato accolto e condiviso che l'educator*e* abbia una formazione specifica, che deve afferire per competenze e attività direttamente ai servizi educativi del museo.
La denominazione stessa della figura è stata oggetto di ricerca e confronto, anche indagando le formulazioni adottate a livello europeo: se inizialmente si era utilizzato "Operatore dei servizi educativi", successivamente è stato acquisito quello di "Educatore museale".

Riguardo ai "requisiti di accesso" previsti si è discusso in merito agli indicatori di obbligatorietà, esaustività, priorità: quali requisiti irrinunciabili rispetto ad altri e se era possibile indicare una "graduatoria" di importanza. Si è espressa la preoccupazione di declinare un repertorio di titoli di studio e di esperienze pregresse nella logica dell'"alto profilo", ma distanti dal dato di realtà registrato.
Aspetto centrale è quello della formazione: il gruppo di lavoro ha avuto – ed ha - ben presente la necessità di individuare percorsi formativi adeguati e coerenti per poter conseguire i requisiti richiesti, e far acquisire le conoscenze e le abilità ritenute irrinunciabili, sollecitando un proficuo confronto con le università e le agenzie preposte alla formazione.

Tutte le problematiche inerenti l'ambito formativo – il percorso, quali i saperi e le competenze essenziali, quali le alimentazioni disciplinari, la composizione dei curricula,… - sono state e sono oggetto di interrogazioni e proposte da parte dei componenti il gruppo di ricerca, con la consapevolezza di quanto siano delicate e complesse, come viene sottolineato dagli interventi degli esperti pubblicati nello "Speciale".
L' invito è di procedere nel percorso iniziato con la Carta, per ragionare e proporre, e costruire insieme.