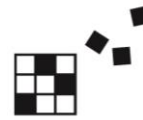




Bibliothek Information Schweiz  
Bibliothèque Information Suisse  
Biblioteca Informazione Svizzera  
Biblioteca Infurmaziun Svizra



VSA-AAS

Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare  
Association des archivistes suisses  
Associazione degli archivisti svizzeri  
Associazion da las archivarias e dals archivaris svizzers  
[www.vsa-aas.org](http://www.vsa-aas.org)

Ausbildungsdelegation I+D | Délégation à la formation I+D | Delegazione alla formazione I+D

## **Piano di formazione**

relativo all'Ordinanza sulla formazione professionale di base

## **Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione con attestato federale di capacità (AFC)**

del 30 ottobre 2014

## Indice

Parte A Competenze operative .....	3
In generale.....	3
Terminologia.....	3
Glossario .....	4
Tassonomia (livelli C).....	4
Competenze operative.....	6
1. Competenze metodologiche .....	6
2. Competenze sociali e personali .....	7
3. Competenze professionali.....	8
Obiettivo fondamentale 1: Acquisizione e presa a carico .....	8
Obiettivo fondamentale 2: Catalogazione.....	10
Obiettivo fondamentale 3: Archiviazione e conservazione.....	12
Obiettivo fondamentale 4: Tecniche di informazione e di riproduzione .....	14
Obiettivo fondamentale 5: Comunicazione interna ed esterna.....	16
Obiettivo fondamentale 6: Relazioni con gli utenti .....	17
Obiettivo fondamentale 7: Ricerca .....	19
Obiettivo fondamentale 8: Informazione e cultura .....	21
Obiettivo fondamentale 9: Amministrazione .....	23
Parte B Griglia delle lezioni .....	25
Parte C Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali .....	26
Parte D Procedure di qualificazione .....	28
Approvazione ed entrata in vigore.....	29
Allegato al piano di formazione .....	30

## Parte A

# Competenze operative

---

### In generale

La formazione professionale si basa sul concetto delle competenze professionali operative, che sono quelle capacità necessarie per agire in maniera mirata ed efficiente nella pratica quotidiana della professione. Oltre alle competenze professionali si deve disporre anche di competenze metodologiche e sociali. Il presente piano di formazione è stato redatto in modo da rispondere alle esigenze dei tre orientamento del campo dell'informazione e della documentazione, ossia l'archivio, la biblioteca e il centro di documentazione (ABD). I molteplici contesti in cui la professione viene esercitata e le peculiarità di ogni centro ABD hanno portato all'elaborazione di un piano di formazione generico che contiene obiettivi di formazione comuni ai tre indirizzi. La formulazione generica permette ad ogni centro ABD di trasmettere il proprio sapere mettendolo in relazione alle regole riconosciute nella professione. Di conseguenza ci si può attendere che le persone in formazione abbiano un'esperienza pratica adeguata in tutti e tre i settori.

Le competenze metodologiche e sociali sono associate agli obiettivi operativi in quanto definiscono il sapere o il comportamento necessario in una determinata situazione professionale.

### Terminologia

Le **competenze metodologiche** consentono ai gestori dell'informazione e della documentazione di lavorare in modo ordinato, di utilizzare in maniera ottimale i mezzi ausiliari e di risolvere i problemi in funzione degli obiettivi.

Le **competenze sociali e personali** permettono ai gestori dell'informazione e della documentazione di interagire efficientemente nelle situazioni interpersonali adottando un atteggiamento appropriato e corretto.

Le **competenze professionali** permettono ai gestori dell'informazione e della documentazione di risolvere i problemi specifici del loro ambito professionale come pure di adattarsi e padroneggiare i cambiamenti della professione.

Gli **obiettivi fondamentali** descrivono in maniera generale le aree tematiche e le competenze della formazione professionale, spiegandone anche la rilevanza. Essi sono uguali in ogni luogo di formazione.

Gli **obiettivi operativi** traducono un obiettivo fondamentale in un comportamento che le persone in formazione devono osservare in determinate situazioni, concretizzando il processo che deve essere appreso. Essi sono uguali in ogni luogo di formazione.

Gli **obiettivi di valutazione** concretizzano gli obiettivi operativi. Essi definiscono che cosa ci si aspetta concretamente dai gestori dell'informazione e della documentazione. Sono costituiti da un contenuto formativo e da un comportamento, e di norma sono misurabili. Dipendono dai differenti luoghi di formazione.

## Glossario

Per motivi di leggibilità, la forma maschile è impiegata per designare entrambi i sessi.

Con **centro ABD** si definiscono gli archivi, le biblioteche e i centri di documentazione.

Gli **strumenti di ricerca** sono per esempio i cataloghi, gli inventari, le bibliografie.

Il concetto di **utente** viene utilizzato come sinonimo di cliente, utilizzatore/-trice, committente, lettore/-trice.

Il termine generico **informazione** indica qualsiasi tipo di carte, pubblicazioni e documenti presenti nei centri ABD.

**Metadati** sono informazioni che servono a descrivere o definire un'altra informazione, indipendentemente dal tipo di supporto su cui si trova. Metadati tipici in relazione a un libro sono ad esempio il nome dell'autore, l'edizione, l'anno di pubblicazione e il numero ISBN.

## Tassonomia (livelli C)

Ogni obiettivo di prestazione è associato a un livello di competenza richiesto e viene espresso secondo una scala a sei livelli C1-C6, che indica:

### C1 (Sapere)

Il gestore dell'informazione e della documentazione ripete nozioni memorizzate così come sono state apprese, senza dimostrare che le informazioni sono state oggetto di ulteriori riflessioni.

Esempi di verbi: elencare, annotare, enumerare, compilare, denominare, esporre, definire, citare, riprodurre, riferire, ripetere

### C2 (Capire)

Il gestore dell'informazione e della documentazione ha compreso una determinata materia ed è in grado di spiegarla con parole proprie.

Esempi di verbi: esprimere, interpretare, descrivere, esporre, spiegare, commentare, discutere, illustrare

Esempio: il gestore dell'informazione e della documentazione descrive le norme in vigore in tema di sicurezza e di protezione dei beni culturali.

### C3 (Applicare)

Il gestore dell'informazione e della documentazione applica quanto appreso in una determinata situazione.

Esempi di verbi: applicare, usare, elaborare, utilizzare, abbozzare, trasferire, trasformare, impiegare, adoperare

Esempio: il gestore dell'informazione e della documentazione applica la procedura di catalogazione dell'azienda e introduce gli adattamenti necessari nei metadati.

### C4 (Analizzare)

Il gestore dell'informazione e della documentazione esamina un caso, una situazione complessa o un sistema e ne ricava autonomamente, senza un confronto preliminare con la materia, le strutture e i principi che vi stanno alla base.

Esempi di verbi: analizzare, individuare, scoprire, differenziare, dedurre, sperimentare, confrontare, strutturare, indagare, testare, dividere, distinguere, esaminare, comparare, scomporre

Esempio: il gestore dell'informazione e della documentazione analizza se le informazioni e i loro supporti rientrano nel profilo della collezione e spiega i criteri di scelta.

### **C5 (Sintetizzare)**

Il gestore dell'informazione e della documentazione combina diversi termini, temi, metodi e situazioni appresi per risolvere un problema.

Esempi di verbi: dedurre, strutturare, disporre, suddividere, sviluppare, progettare, elaborare, creare, formulare, disporre, combinare, costruire, organizzare, pianificare, redigere, preparare, proporre, comporre

Esempio: il gestore dell'informazione e della documentazione valuta le particolarità dei diversi utenti e reagisce in maniera appropriata, adattando il proprio comportamento.

### **C6 (Valutare)**

Il gestore dell'informazione e della documentazione esprime un giudizio su una situazione complessa e a più livelli, motivandolo sulla base di criteri conosciuti o sviluppati personalmente.

Esempi di verbi: giudicare, commisurare, classificare, difendere una valutazione, valutare

Esempio: il gestore dell'informazione e della documentazione è cosciente dell'importanza di esaminare la qualità delle fonti e delle informazioni, e valuta fonti e informazioni analogiche e digitali in base alla loro adeguatezza, attendibilità e utilizzabilità.

## **Competenze operative**

### **1. Competenze metodologiche**

#### **Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1)**

Per risolvere i compiti di carattere professionale, il gestore dell'informazione e della documentazione applica metodi e strumenti ausiliari che gli consentono di mantenere l'ordine, fissare le priorità, distinguere le attività orientate all'utenza da quelle che non lo sono, e determinare procedure in maniera sistematica e razionale. Pianifica le fasi della propria attività, lavora per obiettivi e in maniera efficiente, si sottopone regolarmente a una autovalutazione e rispetta le disposizioni volte a garantire la sicurezza sul lavoro.

#### **Metodi di consulenza (CM2)**

Il gestore dell'informazione e della documentazione evade rapidamente e integralmente ordinazioni di documenti e richieste d'informazione, fornendo risposte (anche parziali) e indicando strategie di ricerca. Per poter soddisfare gli utenti e gli interessi del proprio centro ABD, si avvale di metodi affermati della consulenza alla clientela.

#### **Strategie di informazione e di comunicazione (CM3)**

L'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione è una delle competenze chiave del gestore dell'informazione e della documentazione. Cosciente di ciò, attraverso i mezzi e gli strumenti ausiliari adatti contribuisce ad assicurare ed eventualmente migliorare il flusso informativo interno ed esterno del proprio centro ABD.

#### **Tecniche creative (CM4)**

Di fronte a nuove situazioni, conflitti o problemi, il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di ripianificare e di riorganizzare il lavoro, e di proporre anche soluzioni innovative in sintonia con l'ambiente e le condizioni quadro.

#### **Comportamento ecologico (CM5)**

L'energia, lo spazio e le materie prime come per esempio la carta sono risorse limitate che devono essere utilizzate con parsimonia e nel rispetto dell'ambiente. Questo aspetto va tenuto presente ad esempio nell'utilizzo e smaltimento quotidiano della carta e di altri supporti informativi. Il gestore dell'informazione e della documentazione è quindi pronto ad applicare coscientemente le misure aziendali per la protezione dell'ambiente, a individuare le eventuali possibilità di miglioramento e a reagire secondo criteri ecologici.

## **2. Competenze sociali e personali**

### **Autonomia e senso di responsabilità (CSP1)**

Il gestore dell'informazione e della documentazione condivide la responsabilità dei processi aziendali. Nell'ambito delle sue responsabilità e delle sue sfere di competenza, è pronto a partecipare alla loro definizione, a migliorarli, a prendere decisioni e ad agire coscientemente.

### **Apprendimento permanente (CSP2)**

Al giorno d'oggi è indispensabile sapersi adattare alle circostanze e alle esigenze, in rapido e continuo cambiamento. Il gestore dell'informazione e della documentazione ne è consapevole ed è sempre pronto ad acquisire nuove conoscenze e abilità, nel rispetto dei principi della formazione continua. È aperto alle novità e al cambiamento, e rafforza la sua personalità e competitività sul mercato del lavoro.

### **Affidabilità e precisione (CSP3)**

L'affidabilità delle informazioni è un criterio di qualità fondamentale per i centri ABD. Il gestore dell'informazione e della documentazione ne è consapevole e svolge il suo lavoro con precisione e coscientosità.

### **Capacità di comunicare (CSP4)**

Una corretta comunicazione con i superiori, i collaboratori e gli utenti è molto importante. Il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di immedesimarsi nelle altre persone ed è aperto al dialogo. Capisce le regole che rendono efficace la comunicazione verbale e non verbale e le applica in modo consapevole a favore dell'azienda e degli utenti. In particolare è capace di formulare messaggi chiari e corretti, in forma orale e scritta.

### **Capacità di gestire i conflitti (CSP5)**

Nel lavoro quotidiano, l'incontro con persone di mentalità e opinioni diverse può essere all'origine di conflitti. Il gestore dell'informazione e della documentazione ne è consapevole e reagisce in questi casi con calma e ponderazione. Affronta il conflitto, accetta altri punti di vista, discute con cognizione di causa e cerca soluzioni costruttive.

### **Capacità di lavorare in gruppo (CSP6)**

I compiti professionali possono essere risolti da soli o in gruppo. Il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di lavorare in team in modo efficiente e mirato. Conosce le regole alla base di un ambiente costruttivo nel team e non mette in primo piano gli interessi personali.

### **Capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)**

Le esigenze professionali sono all'origine di importanti carichi di lavoro. Il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di gestire le situazioni di stress, mantenendo una visione d'insieme e individuando le vere difficoltà. È capace di distinguere gli aspetti importanti da quelli meno rilevanti e conosce le possibilità e le attività che gli permettono di gestire un carico commisurato di lavoro.

### 3. Competenze professionali

#### Obiettivo fondamentale 1: Acquisizione e presa a carico

I centri ABD acquisiscono e riprendono le informazioni e i supporti d'informazione da fonti diverse. Il gestore dell'informazione e della documentazione collabora a tutte le operazioni legate all'acquisizione e alla presa a carico nel loro centro ABD, applicando in modo mirato le sue conoscenze sulla provenienza e sul contesto delle informazioni e utilizzando al meglio le sue conoscenze dei processi aziendali interni ed esterni relativi all'acquisizione e alla presa a carico.

#### Obiettivo operativo 1.1: Selezione

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole delle regole interne concernenti la selezione delle informazioni e dei supporti d'informazione, e ne conosce la provenienza.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie informative e comunicative (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
1.1.1	descrive i concetti di informazione, fornitore di informazione, lavoro di informazione e domanda di informazione, mettendoli in relazione con l'attualità. Grazie alle sue conoscenze, si pone sempre domande circa la provenienza delle informazioni.	C4	X	X	
1.1.2	è consapevole delle condizioni in cui i diversi fornitori producono le informazioni e i supporti, è in grado di descriverne i canali di distribuzione e di riconoscere il rapporto dei differenti destinatari con le informazioni. Il suo sapere gli permette di valutare anche il suo rapporto con l'informazione e il valore dell'informazione.	C6		X	
1.1.3	compie una preselezione delle informazioni e dei supporti sulla base delle regole stabilite dal profilo della collezione del centro ABD.	C3	X		
1.1.4	analizza se le informazioni e i supporti rientrano nel profilo della collezione e ne spiega i criteri di scelta.	C4	X	X	
1.1.5	enumera le caratteristiche principali dei generi e delle categorie letterarie (comprese la letteratura per l'infanzia e per ragazzi, e Easy-Reader) e le attribuisce in maniera corretta al pubblico di riferimento. Indica e applica le principali caratteristiche distintive.	C3	X	X	
1.1.6	descrive i fornitori di informazione e i loro servizi per i centri ABD e utilizza questo sapere in maniera mirata nelle acquisizioni.	C3	X		



**Obiettivo operativo 1.2: Ordinazione**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole dell'importanza di effettuare ordinazioni chiare e precise che tengano conto delle particolarità dei diversi tipi di acquisizione.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie di informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
1.2.1	registra i dati necessari per una comanda nel sistema gestionale del centro ABD e ordina le informazioni e i supporti scelti presso il giusto fornitore.	C3	X		
1.2.2	attribuisce le singole ordinazioni al relativo centro di costo del centro ABD.	C3	X		
1.2.3	enumera i principali fornitori del centro ABD e ne elenca le condizioni di consegna.	C2	X		
1.2.4	descrive i principi delle condizioni di consegna relative alle diverse tipologie di acquisizione e supporto esistenti nell'ambito I+D, spiega il significato di accordi di scambio, donazione o deposito, e le disposizioni legali relative all'obbligo di offerta e di versamento di documenti.	C2		X	

**Obiettivo operativo 1.3: Controllo delle entrate**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole dell'importanza di controllare le informazioni e i supporti d'informazione ricevuti. È quindi pronto a controllarli e a registrarli, a verificare che la qualità corrisponda a quanto richiesto e, se necessario, a presentare reclamo.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie di informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3), capacità di comunicare (CSP4)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
1.3.1	registra e controlla le informazioni e i supporti d'informazione ricevuti, verificando che corrispondano a quanto ordinato sia in termini di completezza sia di qualità. Se necessario compila elenchi o annota le entrate nei rispettivi registri o banche dati.	C4	X		
1.3.2	controlla la fattura, il rispetto dei termini di consegna delle informazioni o dei supporti attesi o ordinati e, all'occorrenza, sporge reclamo.	C4	X		

## Obiettivo fondamentale 2: Catalogazione

I centri ABD elaborano strumenti di ricerca come cataloghi, bibliografie e banche dati che servono a documentare i fondi, inserendoli nel loro contesto originario e di utilizzo. Questi repertori permettono alle persone interessate di individuare, ricercare e trovare con precisione i fondi e le informazioni catalogate.

Durante i lavori di catalogazione, il gestore dell'informazione e della documentazione applica in modo mirato ed efficace le conoscenze delle regole di catalogazione del proprio centro ABD e delle norme internazionali. Dispone inoltre di buone conoscenze dei sistemi informatici, ciò che gli permette di gestire i repertori anche in forma elettronica.

### Obiettivo operativo 2.1: Catalogazione pratica

Il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di catalogare le informazioni secondo le norme usuali per renderle accessibili agli utenti.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie di informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), Affidabilità e precisione (CSP3)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
2.1.1	cataloga o integra informazioni e supporti in base alle regole e ai sistemi di classificazione propri al centro ABD.	C5	X		
2.1.2	verifica che le informazioni presenti siano complete e ricerca i rispettivi metadati.	C4	X		X
2.1.3	cataloga informazioni e supporti d'informazione in base alle norme in uso per i centri ABD nelle diverse regioni linguistiche.	C5			X

### Obiettivo operativo 2.2: Sistemi di ordinamento e procedure di catalogazione

Il gestore dell'informazione e della documentazione è cosciente del significato e degli effetti che i diversi sistemi di ordinamento e le differenti procedure di catalogazione hanno sull'identificazione e la ricerca dei fondi, e ne comprende anche il contesto storico.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie di informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Affidabilità e precisione (CSP3)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
2.2.1	descrive e analizza la struttura dei diversi sistemi di ordinamento e procedure di catalogazione per individuarne pregi e difetti.	C4		X	
2.2.2	applica la procedura di catalogazione in uso presso il centro ABD e introduce i cambiamenti necessari nei metadati.	C3	X		

		Livello C	Azienda	Scuola	CI
2.2.3	compara i diversi sistemi di catalogazione utilizzati dai centri ABD, identificandone pregi e difetti.	C5		X	
2.2.4	analizza l'evoluzione degli standard, dei sistemi e dei metodi di catalogazione dei centri ABD.	C4		X	

### Obiettivo fondamentale 3: Archiviazione e conservazione

I centri ABD sono confrontati con informazioni e supporti d'informazione differenti, prodotti in contesti storici diversi e conservati per periodi che differiscono a seconda dei rispettivi mandati. Il gestore dell'informazione e della documentazione utilizza correttamente i metodi per la archiviazione e la conservazione in base alle caratteristiche tecniche e fisiche delle informazioni e dei loro supporti.

#### Obiettivo operativo 3.1: Equipaggiamento dei supporti d'informazione

Il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di equipaggiare i supporti d'informazione, di garantirne la salvaguardia e di ricondizionarli a seconda delle disposizioni del centro ABD e delle prescrizioni in materia di conservazione.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
3.1.1	equipaggia i supporti d'informazione analogici e digitali in base alle istruzioni dell'azienda, rispettando le proprietà dei diversi metodi di archiviazione e di equipaggiamento e i tempi di conservazione.	C3	X		
3.1.2	distingue i metodi di archiviazione e di equipaggiamento propri ai supporti analogici e digitali, e descrive le misure appropriate per garantirne la conservazione a corto e lungo termine.	C4		X	

#### Obiettivo operativo 3.2: Politica di conservazione

Il gestore dell'informazione e della documentazione sa che il modo con cui le informazioni e i supporti sono equipaggiati, amministrati, prestati e conservati determina il loro utilizzo futuro a breve e lungo termine. Conosce le direttive del centro ABD per la conservazione dei supporti d'informazione e applica la politica di conservazione del centro, affinché anche in futuro le informazioni siano leggibili, accessibili e utilizzabili.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3)

#### Obiettivi di valutazione:

		Livello C	Azienda	Scuola	CI
3.2.1	descrive le direttive vigenti relative alle questioni di sicurezza e alla protezione dei beni culturali.	C2		X	
3.2.2	in caso di catastrofe o di sinistro segue le procedure previste.	C3	X		

		Livello C	Azienda	Scuola	CI
3.2.3	vigila a che il sistema con cui i supporti d'informazione sono ordinati venga rispettato e ripone i supporti al loro posto dopo l'utilizzo.	C4	X		
3.2.4	enumera i diversi tipi di supporti d'informazione analogici e digitali e spiega gli effetti di determinate azioni sulla loro durata di vita.	C2		X	
3.2.5	spiega diversi procedimenti di trasmissione e migrazione, come ad esempio copie, email, fax, conversioni, migrazioni, così come le loro diverse esigenze e differenze, quali formati, compressione, risoluzione, dimensioni dei file.	C2		X	
3.2.6	descrive le conseguenze pratiche delle definizioni di „originale e copia“ per il trattamento delle informazioni e dei supporti d'informazione in prospettiva storica e in ambito digitale.	C3		X	
3.2.7	riconosce le lacune nella conservazione dei supporti d'informazione e se necessario reagisce, informando la persona preposta oppure in maniera autonoma in base alle indicazioni ricevute.	C3	X		
3.2.8	comunica agli utenti le norme che regolano l'utilizzo dei diversi supporti d'informazione e dei dati in essi contenuti.	C4	X		

### Obiettivo operativo 3.3: Scarto

Il gestore dell'informazione e della documentazione sa che informazioni e supporti d'informazione devono essere eliminati o cancellati in base alle direttive interne quando un termine di protezione decade oppure quando la prassi del centro ABD lo richiede.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3)

### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
3.3.1	riconosce se le norme legali vigenti sull'archiviazione e le prescrizioni interne del centro ABD relative alla scelta dei documenti e allo scarto vengono rispettate.	C4	X		
3.3.2	cancella i dati e registra l'eliminazione in tutti gli strumenti di ricerca necessari.	C3	X		
3.3.3	elimina i supporti d'informazione, rispettando le direttive normative e aziendali in tema di protezione dei dati e dell'ambiente.	C3	X		

## Obiettivo fondamentale 4: Tecniche di informazione e di riproduzione

Per svolgere i loro compiti, i centri ABD utilizzano diverse tecniche di riproduzione e tecnologia dell'informazione specifiche. Il gestore dell'informazione e della documentazione applica in modo appropriato le proprie conoscenze sulla diffusione delle informazioni tramite gli strumenti di comunicazione moderni, tenendo conto degli sviluppi attuali nelle tecniche di riproduzione e nella trasmissione delle informazioni e del sapere. Inoltre impiega i diversi apparecchi di riproduzione e mezzi di comunicazione in modo mirato ed efficace.

### Obiettivo operativo 4.1: Tecniche di riproduzione

Il gestore dell'informazione e della documentazione è motivato a impiegare correttamente i diversi apparecchi e di mantenerli in buono stato.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), apprendimento permanente (CSP2), affidabilità e precisione (CSP3), capacità di comunicare (CSP4)

### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
4.1.1	spiega le funzionalità degli apparecchi utilizzati all'interno dell'azienda quali fotocopiatrici, scanner, PC, tablet, ecc.	C3	X		
4.1.2	impiega gli apparecchi con cura durante il proprio lavoro e provvede alla loro manutenzione agendo in modo coscienzioso e seguendo le direttive energia ed efficiente delle risorse. In caso di guasti informa il personale responsabile.	C3	X		
4.1.3	fotocopia, digitalizza e converte i supporti d'informazione secondo le norme legali (in conformità all'obiettivo di valutazione 9.4.1) e le direttive specifiche del centro ABD, assicurandosi che tutte le informazioni vengano mantenute e che il formato di trasmissione risponda alle aspettative del committente.	C3	X		
4.1.4	descrive i processi e conosce i requisiti per trasferire informazioni e metadati da sistemi di informazione aziendali in un ambiente archivistico.	C2		X	
4.1.5	applica processi e disposizioni interne per trasferire informazioni e metadati da sistemi di informazione aziendali in un ambiente archivistico.	C3	X		

**Obiettivo operativo 4.2: Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole dell'importanza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed è pronto a impiegarle e utilizzarle in modo professionale.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), apprendimento permanente (CSP2), capacità di comunicare (CSP4)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola.	CI
4.2.1	descrive le caratteristiche funzionali dei moderni sistemi di gestione e workflow come pure delle applicazioni e degli strumenti di ricerca utilizzati nell'ambito della gestione del sapere e dell'informazione e in Internet.	C2		X	
4.2.2	distingue e impiega diversi tipi di servizi online e applicazioni di archiviazione remota.	C4	X	X	
4.2.3	registra i messaggi d'errore delle banche dati e ne ricava le informazioni necessarie per far risolvere il problema.	C5	X		
4.2.4	riconosce i meccanismi e le potenzialità dei social network.	C4	X	X	
4.2.5	seleziona e sfrutta le possibilità di comunicazione offerte dai social media, dagli strumenti di comunicazione elettronica e da Internet.	C5	X	X	

## Obiettivo fondamentale 5: Comunicazione interna ed esterna

Il gestore dell'informazione e della documentazione partecipa attivamente alla diffusione di informazioni e alla mediazione culturale. Per poter consigliare l'utenza internazionale che contraddistingue la nostra società multiculturale, comunicare con diversi partner e ordinare e catalogare media in lingua straniera, sono indispensabili buone conoscenze della prima lingua nazionale, di una seconda lingua nazionale e dell'inglese.

### Obiettivo operativo 5.1: Mediazione culturale

Il gestore dell'informazione e della documentazione è motivato a svolgere in modo coscienzioso i vari compiti che gli sono stati assegnati dal centro ABD nell'ambito della diffusione di informazioni e della mediazione culturale e a illustrare l'offerta di servizi e manifestazioni del centro ABD all'utenza.

**Competenze metodologiche:** Metodi di consulenza (CM2), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), tecniche creative (CM4), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Capacità di comunicare (CSP4), capacità di lavorare in gruppo (CSP6), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
5.1.1	si serve dell'offerta di servizi e manifestazioni del centro ABD per consigliare l'utenza.	C4	X		
5.1.2	descrive obiettivi e concetti di vari servizi di diffusione di informazioni e di mediazione culturale per varie tipologie di utenti e fasce d'età e collabora attivamente alle iniziative di diffusione di informazioni e di mediazione culturale.	C4	X		X
5.1.3	aggiorna, seguendo le istruzioni, gli strumenti di informazione impiegati dal centro ABD quali volantini, siti internet e social media.	C3	X		

### Obiettivo operativo 5.2: Lingue straniere

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole di quanto sia importante per lo svolgimento dei propri compiti la conoscenza delle lingue straniere, e in particolare, secondo quanto stabilito dalle direttive cantonali, di una seconda lingua nazionale e dell'inglese.

**Competenze metodologiche:** Strategie d'informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Capacità di comunicare (CSP4)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
5.2.1	redige e comprende testi semplici in lingua straniera (seconda lingua nazionale e inglese) per comunicare con i partner del centro ABD.	C5	X	X	
5.2.2	utilizza le proprie conoscenze per ricercare informazioni in una seconda lingua nazionale e in inglese.	C5	X	X	
5.2.3	utilizza, nei contatti con i partner e gli utenti del centro ABD, le sue conoscenze di una seconda lingua nazionale e dell'inglese in modo adeguato al contesto e agli interlocutori.	C5	X	X	
5.2.4	impiega la terminologia professionale in una seconda lingua nazionale e in inglese.	C3	X	X	



## Obiettivo fondamentale 6: Relazioni con gli utenti

I centri ABD offrono una vasta gamma di servizi. Essi forniscono informazioni e supporti d'informazione in base alle esigenze degli utenti, attenendosi alle regole aziendali. Il gestore dell'informazione e della documentazione è in grado di rispondere adeguatamente alle richieste dell'utenza, di offrire i servizi nel proprio ambito di competenza tenendo conto delle necessità degli utenti come pure di fornire informazioni e di consigliare gli utenti in modo mirato e cordiale.

### Obiettivo operativo 6.1: Contatto con gli utenti e assistenza

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole della necessità di regole e strategie nel contatto con gli utenti, che è in grado di applicare in funzione della situazione e delle necessità degli utenti.

**Competenze metodologiche:** Metodi di consulenza (CM2), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), tecniche creative (CM4)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), capacità di comunicare (CSP4), capacità di gestire i conflitti (CSP5), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
6.1.1	illustra e applica i principi fondamentali del suo centro ABD nel rapporto con gli utenti.	C3	X		X
6.1.2	sa riconoscere le particolarità dei diversi utenti e reagisce adeguatamente adattando il proprio comportamento di conseguenza.	C5	X		X
6.1.3	applica diverse strategie adeguate per risolvere i conflitti con gli utenti.	C5	X		X
6.1.4	spiega i diritti e doveri del centro ABD relativi all'impiego delle informazioni e dei supporti d'informazione e li sostiene di fronte all'utenza.	C3	X		

### Obiettivo operativo 6.2: Messa a disposizione

Il gestore dell'informazione e della documentazione è pronto a mettere a disposizione dell'utente supporti d'informazione e a riprenderli in consegna.

**Competenze metodologiche:** Strategie d'informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Affidabilità e precisione (CSP3), capacità di gestire i conflitti (CSP5), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CIA
6.2.1	verifica i dati degli utenti conformemente alle regole del centro ABD al fine di effettuare un'iscrizione o un prestito a regola d'arte. Inoltre provvede a gestire il conto utente secondo le istruzioni.	C3	X		

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CIA
6.2.2	controlla lo statuto dei supporti d'informazioni conformemente alle regole del centro ABD e, all'occorrenza, ne assicura la messa a disposizione.	C4	X		
6.2.3	conformemente alle regole del centro ABD, controlla le condizioni, il funzionamento, l'integrità e la data di restituzione dei supporti d'informazione e, all'occorrenza, ne gestisce la riconsegna. Nel caso, emette una fattura qualora i supporti d'informazione fossero stati danneggiati o persi o effettua le operazioni necessarie a tale scopo.	C4	X		

### Obiettivo operativo 6.3: Informazioni

Il gestore dell'informazione e della documentazione è pronto a rispondere oralmente o per iscritto alle diverse richieste degli utenti.

**Competenze metodologiche:** Metodi di consulenza (CM2), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3), capacità di comunicare (CSP4), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
6.3.1	esamina le domande ricevute e, all'occorrenza, le riformula per poter rispondere efficacemente alle necessità dell'utenza.	C5	X		
6.3.2	consiglia gli utenti o li indirizza verso la persona o l'istituzione competente al fine di assicurare il servizio richiesto secondo le disposizioni in vigore.	C5	X		
6.3.3	risponde direttamente alle domande a voce, per iscritto (lettera, email) o al telefono, utilizzando la terminologia corrente e i mezzi di comunicazione più appropriati.	C5	X		

## Obiettivo fondamentale 7: Ricerca

Per poter effettuare delle ricerche, occorrono conoscenze approfondite degli strumenti, delle risorse e dei metodi di ricerca e una vasta cultura generale. Affinché le ricerche soddisfino le esigenze degli utenti, il gestore dell'informazione e della documentazione precisa i contenuti degli incarichi ricevuti. Esso impiega con competenza le strategie e gli strumenti di ricerca appropriati, sfrutta i suoi rapporti con le istituzioni partner e aggiorna costantemente le proprie conoscenze per poter offrire una consulenza adeguata agli utenti.

### Obiettivo operativo 7.1: Strumenti e risorse per la ricerca

Il gestore dell'informazione e della documentazione si preoccupa di sfruttare in modo ottimale gli strumenti a disposizione per il suo lavoro nell'ambito della ricerca.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), tecniche creative (CM4)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), apprendimento permanente (CSP2), affidabilità e precisione (CSP3), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
7.1.1	utilizza gli strumenti di ricerca in maniera mirata conformemente all'obiettivo operativo 8.1 "Storia dell'informazione e sviluppi attuali".	C3	X	X	X
7.1.2	utilizza strumenti e risorse di ricerca come anche operatori di ricerca per eseguire ricerche volte a soddisfare richieste dell'utenza generiche e specifiche al contesto aziendale in cui opera.	C3	X	X	X
7.1.3	è consapevole dell'importanza di verificare la qualità delle fonti (analogiche e digitali) e delle informazioni, valutandone la pertinenza, l'affidabilità e l'utilizzabilità.	C6	X	X	X

### Obiettivo operativo 7.2: Precisazione dei contenuti della ricerca

Insieme al committente, il gestore dell'informazione e della documentazione si preoccupa di chiarire, circoscrivere o ampliare l'ambito tematico della ricerca ed è pronto a raggiungere un risultato ottimale nel minor tempo possibile.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), tecniche creative (CM4)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3), capacità di comunicare (CSP4), capacità di gestire i conflitti (CSP5)

#### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
7.2.1	prepara la ricerca, precisandone i contenuti tramite richieste mirate di chiarimento al committente.	C4	X	X	X
7.2.2	delimita l'ambito della ricerca (ad esempio determinandone lo scopo, i tipi di media e i costi) e individua le parole chiave adatte a tale scopo.	C5	X	X	X

**Obiettivo operativo 7.3: Esecuzione della ricerca**

Il gestore dell'informazione e della documentazione si preoccupa di eseguire la ricerca in modo efficace e mirato, utilizzando i mezzi a propria disposizione e tenendo sempre conto delle esigenze dell'utenza.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), tecniche creative (CM4)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), apprendimento permanente (CSP2), affidabilità e precisione (CSP3), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
7.3.1	elabora e applica una strategia di ricerca adeguata all'incarico ricevuto.	C4	X	X	X
7.3.2	utilizza strumenti et risorse di ricerca comme anche operatori di ricerca in modo professionale per condurre in maniera ottimale ricerche all'interno di banche dati o raccolte dei dati. Il processo di ricerca viene documentato in un protocollo di ricerca conforme alla prassi aziendale e alle esigenze dell'utente.	C5	X	X	X
7.3.3	effettua efficacemente la ricerca e lavora in modo mirato.	C3	X	X	X

**Obiettivo operativo 7.4: Valutazione e presentazione dei risultati**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è motivato a verificare le fonti utilizzate e ad adeguare la ricerca affinché i risultati siano conformi all'incarico ricevuto. Esso si preoccupa inoltre di presentare i risultati in una forma corretta e comprensibile.

**Competenze metodologiche:** Strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), tecniche creative (CM4)

**Competenze sociali e personali:** Affidabilità e precisione (CSP3), capacità di comunicare (CSP4), capacità di lavorare sotto pressione (CSP7)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
7.4.1	individua i risultati pertinenti, analizza l'esito della ricerca in funzione dell'incarico ricevuto e, se necessario, adegua la strategia di ricerca.	C6	X	X	X
7.4.2	elabora i risultati della ricerca.	C5	X		
7.4.3	esamina i diversi protocolli di ricerca utilizzati nei centri ABD.	C2			X
7.4.4	trasmette i risultati della ricerca al destinatario in una forma documentata.	C3	X	X	X

## Obiettivo fondamentale 8: Informazione e cultura

Il gestore dell'informazione e della documentazione lavora in un contesto fortemente legato all'ambito della storia, alla scienza e alla società del sapere. Per operare con sicurezza e disinvoltura e comunicare con gli utenti e i partner necessita di una vasta cultura generale, che sfrutta in modo efficace e mirato per trattare le domande degli utenti.

### Obiettivo operativo 8.1: Storia dell'informazione e sviluppi attuali

Per effettuare le proprie ricerche, il gestore dell'informazione e della documentazione deve conoscere l'organizzazione istituzionale della rete I+D. Tale conoscenza viene sfruttata per il proprio lavoro, individuando i compiti, i punti di forza e l'evoluzione storica dei centri ABD all'interno di questo contesto.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), tecniche creative (CM4)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), capacità di comunicare (CSP4)

### Obiettivi di valutazione:

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola.	CI
8.1.1	illustra le caratteristiche fondamentali e i servizi forniti dai principali centri ABD. Inoltre si avvale delle prestazioni di questi centri per la ricerca e la consulenza e descrive l'organizzazione politico-giuridica e tematica della rete I+D a livello svizzero e internazionale.	C3	X	X	
8.1.2	descrive l'evoluzione storica dei media e dell'informazione, tenendo conto del contesto sociale e culturale (in particolare della situazione in Svizzera), e la rapporta alle varie aziende della rete I+D.	C4		X	
8.1.3	spiega competenze e funzioni degli organi responsabili dell'azienda.	C2	X		
8.1.4	descrive le forme di collaborazione tra la propria azienda e le altre istituzioni e reti.	C3	X		
8.1.5	illustra sviluppi futuri, sfide e prospettive delle tecnologie digitali e stabilisce un confronto con la prassi attuale.	C4		X	
8.1.6	descrive i principi fondamentali della deontologia professionale, dimostrandone l'importanza con l'ausilio di esempi.	C2		X	

**Obiettivo operativo 8.2: Storia culturale**

Per comprendere le domande degli utenti e individuare le istituzioni partner che mettono a disposizione le informazioni per le relative ricerche, il gestore dell'informazione e della documentazione vanta solide nozioni di base su temi culturali e scientifici del presente e del passato e conoscenze della letteratura.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1)

**Competenze sociali e personali:** Apprendimento permanente (CSP2)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
8.2.1	mette a confronto le periodizzazioni principali e i termini fondamentali nell'ambito della letteratura, dell'arte e della scienza.	C4		X	
8.2.2	conosce la letteratura svizzera contemporanea, le novità editoriali internazionali, la letteratura per bambini e ragazzi e le opere di consultazione di uso corrente.	C3		X	
8.2.3	conosce le opere di riferimento e/o di consultazione attuali che gli consentono di rispondere alle domande che ricorrono più frequentemente nel centro ABD.	C3	X		

**Obiettivo fondamentale 9: Amministrazione**

Nei centri ABD le mansioni amministrative devono essere eseguite con la necessaria competenza. Il gestore dell'informazione e della documentazione comprende il funzionamento del centro ABD e il contesto istituzionale, economico e giuridico in cui opera. Inoltre svolge i propri compiti nel rispetto della deontologia professionale e delle norme legali.

**Obiettivo operativo 9.1: Comunicazione**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è pronto a utilizzare strumenti e metodi della burocratica in modo efficace e appropriato.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), strategie d'informazione e di comunicazione (CM3), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Autonomia e senso di responsabilità (CSP1), affidabilità e precisione (CSP3)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
9.1.1	padroneggia i programmi informatici e gli strumenti di comunicazione elettronica per evadere la corrispondenza, fornire informazioni e svolgere compiti di pianificazione.	C3	X	X	
9.1.2	redige documenti semplici (lettere, reclami, fatture, ordinazioni) in forma adeguata al destinatario, tenendo conto degli aspetti commerciali, aziendali e legali.	C3	X	X	
9.1.3	evade la corrispondenza in modo corretto, rispettando le direttive linguistiche e formali e utilizzando la terminologia specifica del proprio settore.	C3	X	X	
9.1.4	applica efficacemente i principi dell'organizzazione del lavoro per classificare e pianificare le proprie attività quotidiane.	C3	X		
9.1.5	redige verbali di sedute secondo le istruzioni aziendali.	C5	X	X	

**Obiettivo operativo 9.2: Contabilità**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è pronto e in grado di applicare le nozioni basilari della contabilità nel proprio lavoro.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1)

**Competenze sociali e personali:** Affidabilità e precisione (CSP3)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
9.2.1	applica le nozioni di base della contabilità semplice.	C4		X	
9.2.2	esegue le operazioni correnti di tenuta della cassa (pagamenti e versamenti, controllo delle entrate e delle uscite).	C3	X		
9.2.3	spiega l'organizzazione della contabilità nell'impresa.	C2	X		

**Obiettivo operativo 9.3: Conoscenza dell'azienda**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole dell'importanza di conoscere bene la propria azienda per svolgere i suoi compiti in modo efficace e in tutta sicurezza.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1), comportamento ecologico (CM5)

**Competenze sociali e personali:** Capacità di comunicare (CSP4)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
9.3.1	descrive le procedure e i processi interni del proprio centro ABD e li mette in pratica conformemente alle direttive nello svolgimento delle proprie mansioni.	C3	X		
9.3.2	analizza i processi lavorativi di base del proprio centro ABD e, all'occorrenza, formula proposte di miglioramento.	C5	X		
9.3.3	aggiorna regolarmente gli indirizzari e le diverse statistiche aziendali.	C3	X		
9.3.4	conosce e comprende i principi fondamentali in materia di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute e segue le raccomandazioni inerenti all'ergonomia sul posto di lavoro, specialmente per quanto concerne il lavoro al videoterminale e il sollevamento di carichi pesanti.	C3	X		

**Obiettivo 9.4: Questioni giuridiche**

Il gestore dell'informazione e della documentazione è consapevole dell'importanza delle direttive legali per lo svolgimento del proprio lavoro. Esso è motivato a osservare tali direttive nelle relazioni tra il centro ABD e gli utenti, nei rapporti con i fornitori, in materia di protezione dei dati, diritto d'autore e principio di trasparenza e per quanto riguarda l'archiviazione e gli obblighi di conservazione.

**Competenze metodologiche:** Tecniche di lavoro e di risoluzione dei problemi (CM1)

**Competenze sociali e personali:** Affidabilità e precisione (CSP3)

**Obiettivi di valutazione:**

	Il gestore dell'informazione e della documentazione ...	Livello C	Azienda	Scuola	CI
9.4.1	applica correttamente le disposizioni legali a cui soggiace il centro ABD in materia di rapporti con gli utenti, i fornitori e i partner.	C3	X		
9.4.2	elenca le più importanti disposizioni legali concernenti la protezione dei dati e il diritto delle persone in vigore in Svizzera e ne illustra l'importanza.	C2		X	
9.4.3	elenca le più importanti disposizioni legali concernenti il diritto d'autore in Svizzera e ne illustra l'importanza.	C2		X	
9.4.4	espone le più importanti disposizioni legali in materia di archiviazione e biblioteche in vigore in Svizzera e ne illustra l'importanza.	C2		X	
9.4.5	applica correttamente le più importanti direttive e disposizioni legali che regolano le relazioni tra il centro ABD e i suoi partner.	C3	X		




## Parte B

### Griglia delle lezioni

Occorre rispettare i campi d'insegnamento, i loro contenuti e il numero di lezioni.

A seconda delle sedi scolastiche, la suddivisione delle lezioni tra i diversi anni di formazione non è sempre identica. Ripartizioni diverse che si rendono necessarie per motivi organizzativi possono essere concordate con le autorità cantonali.

Gli obiettivi dei corsi interaziendali devono essere coordinati con i contenuti dei campi d'insegnamento.

 Materie che devono essere insegnate prevalentemente in questo/i anno/i di formazione.

Obiettivo fondamentale	Campi d'insegnamento	1° anno di formazione	2° anno di formazione	3° anno di formazione	Totale Lezioni
1	Acquisizione e presa a carico	40	20		60
2	Catalogazione	40	40	20	100
3	Archiviazione e conservazione		40	20	60
4	Tecniche di informazione e di riproduzione		40		40
5	Comunicazione interna ed esterna	80	80	80	240
7	Ricerca		60	60	120
8	Informazione e cultura	80	80	120	280
9	Amministrazione	120		60	180
<b>Totale Conoscenze professionali</b>		<b>360</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1080</b>
	Cultura generale	120	120	120	360
	Sport	80	80	80	240
<b>Totale in generale</b>		<b>560</b>	<b>560</b>	<b>560</b>	<b>1680</b>

## **Parte C**

# **Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali**

---

## **Organismo responsabile**

L'organismo responsabile dei corsi interaziendali è la Delegazione alla formazione I+D.

## **Organi**

Gli organi dei corsi sono:

- a) la commissione di sorveglianza, funzione assunta dalla Delegazione alla formazione I+D;
- b) le commissioni dei corsi regionali.

Le commissioni si costituiscono autonomamente e si dotano di un regolamento di organizzazione.

Ai cantoni in cui si svolgono i corsi interaziendali è concessa un'adeguata rappresentanza nelle commissioni dei corsi.

## **Convocazioni / Organizzazione**

Gli organizzatori dei corsi, d'intesa con le autorità cantonali competenti, inviano delle convocazioni personali alle aziende, che poi provvedono a trasmetterle alle persone in formazione.

La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria.

Nel caso in cui delle persone in formazione siano impossibilitate a partecipare ai corsi interaziendali per ragioni indipendenti dalla loro volontà (malattia o infortunio comprovati da certificato medico), il formatore è tenuto ad annunciare immediatamente per iscritto il motivo dell'assenza all'organizzatore dei corsi, all'attenzione delle autorità cantonali.

## Data, durata e temi principali

I corsi interaziendali durano:

Tema	1° anno di formazione		2° anno di formazione		3° anno di formazione	
	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Catalogazione I	5 giornate					
Relazioni con gli utenti		4 giornate				
Catalogazione II			5 giornate			
Ricerca I				4 giornate		
Catalogazione in archivio				3 giornate		
Catalogazione III					5 giornate	
Ricerca II					3 giornate	

Una giornata di corsi dura 8 ore.

**I seguenti corsi si concludono con un controllo delle competenze:**

Catalogazione in archivio  
 Catalogazione III  
 Ricerca II

## Parte D

### Procedure di qualificazione

---

#### Esame finale

##### Lavoro pratico

Il lavoro pratico si svolge presso l'azienda formatrice o presso un altro centro ABD equivalente. Alle persone in formazione devono essere messi a disposizione un posto di lavoro e le necessarie attrezzature in perfetto stato.

Durante il lavoro pratico vengono verificate le competenze acquisite dalle persone in formazione. Devono essere esaminati almeno sei dei nove obiettivi fondamentali.

Il lavoro pratico dura **3,5 ore**.

##### Conoscenze professionali

<b>Posizione 1</b>	1 Acquisizione e presa a carico 2 Catalogazione 3 Archiviazione e conservazione 4 Tecniche di informazione e di riproduzione 7 Ricerca	90 minuti	scritto
<b>Posizione 2</b>	8 Informazione e cultura	90 minuti	scritto
<b>Totale</b>		<b>3 ore</b>	

## Approvazione ed entrata in vigore

---

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2015.

### Disposizioni transitorie

È revocata l'approvazione del piano di formazione di gestrice dell'informazione e della documentazione/gestore dell'informazione e della documentazione AFC del 19 settembre 2008, in vigore dal 1° gennaio 2009.

Le persone che hanno iniziato la formazione di gestori dell'informazione e della documentazione AFC prima del 1° gennaio 2015 la portano a termine in base alle disposizioni del piano di formazione del 19 settembre 2008.

Chi ripete l'esame finale di tirocinio per gestori dell'informazione e della documentazione AFC entro il 31 dicembre 2019 viene valutato, su richiesta, in base alle disposizioni del piano di formazione del 19 settembre 2008.

Berna, il 24 ottobre 2014

Delegazione alla formazione Informazione e documentazione

sig.

Il Presidente  
Herbert Staub

sig.

Il Direttore  
Sven Sievi

Il presente piano di formazione viene approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI ai sensi dell'articolo 10 capoverso 1 dell'ordinanza dal 19 settembre 2008 sulla formazione professionale di base di gestrice dell'informazione e della documentazione AFC e gestore dell'informazione e della documentazione AFC.

Berna, il 30 ottobre 2014

La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI

sig.

Jean-Pascal Lüthi  
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

## Allegato al piano di formazione

### Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione AFC

Elenco dei documenti per l'attuazione della formazione professionale di base e relative fonti

Documento	Data	Distribuzione
Ordinanza Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione AFC	19 settembre 2008	Versione elettronica: Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI ( <a href="http://www.sbf.admin.ch">www.sbf.admin.ch</a> ) Versione stampata: Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Piano di formazione Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione AFC	30 ottobre 2014	Delegazione alla formazione I+D <a href="http://www.formazione-id.ch">www.formazione-id.ch</a>
Raccomandazione per le formazioni equipollenti	12 marzo 2010	
Direttive concernenti i requisiti professionali minimi posti ai formatori professionali	1 gennaio 2015	
Raccomandazioni in materia degli stages professionali		
Documentazione dell'apprendimento	1 agosto 2015	
Programma d'insegnamento professionale	26 luglio 2015	
Programma d'insegnamento standard per i corsi interaziendali	24 settembre 2015	
Direttive per le verifiche delle competenze dei corsi interaziendali		
Regolamento concernente le funzioni e i compiti degli organi dei corsi interaziendali	1 gennaio 2015	
Direttive per la procedura di qualificazione	Settembre 2015	
Modulo delle note		CSFO   Divisione Media Formazione professionale Casa dei Cantoni Speichergasse 6 3000 Berna 7 telefono +41 31 320 29 00 <a href="http://csfo.ch">csfo.ch</a>