



## R3.1 – Modular VET Curricula

**Hellenic Open University**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Work package:	3
Type:	Document
Dissemination level:	Public
Version:	Final
Delivery date:	April 2020
Keywords:	competences, curricula, VET, four role profiles, specialisation
Abstract:	In this document entitled "Modular VET curricula" the four (4) curricula are described, each needed for a specific role profile. Within the Mu.SA – Museum Sector Alliance project, research resulted in four emerging role – profiles: <b>Digital Strategy Manager, Digital Collections Curator, Digital Interactive Experience Developer and Online Community Manager</b> which were updated and revised according to the needs of museum professionals. As a result, four curricula were created with a set of competences, so as to meet the needs of the specific role profile in the museum sector.
Authors:	Panagiota Polymeropoulou, Spiros Borotis, Christos Pierrakeas, Achilles Kameas – Hellenic Open University





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## Table of Contents

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Il percorso verso i Mu.SA VET curricula .....</b>	<b>9</b>
2.1	<i>Introduzione allo sviluppo dei VET curricula.....</i>	9
2.2	<i>Apprendimento modulare nel progetto Mu.SA .....</i>	13
<b>3</b>	<b>Mu.SA VET Curricula 1: Responsabile della Strategia Digitale .....</b>	<b>17</b>
3.1	<i>Profilo lavorativo .....</i>	17
3.2	<i>Competenze del Responsabile della Strategia Digitale .....</i>	20
	<i>Competenze digitali .....</i>	20
3.3	<i>Competenze trasversali .....</i>	22
<b>4</b>	<b>Mu.SA VET Curricula 2: Curatore delle Collezioni Digitali .....</b>	<b>23</b>
4.1	<i>Profilo lavorativo .....</i>	23
4.2	<i>Competenze del Curatore delle Collezioni Digitali.....</i>	26
	<i>Competenze digitali .....</i>	26
4.3	<i>Competenze trasversali .....</i>	29
<b>5</b>	<b>Mu.SA VET Curricula 3: Responsabile dell'Esperienza Interattiva Digitale .....</b>	<b>30</b>
5.1	<i>Profilo lavorativo .....</i>	30
5.2	<i>Competenze del Responsabile dell'Esperienza Interattiva Digitale.....</i>	32
	<i>Competenze digitali .....</i>	32
5.3	<i>Competenze trasversali .....</i>	35
<b>6</b>	<b>Mu.SA VET Curricula 4: Responsabile delle Comunità Online .....</b>	<b>36</b>
6.1	<i>Profilo lavorativo .....</i>	36
6.2	<i>Competenze del Responsabile delle Comunità Online.....</i>	38
	<i>Competenze digitali .....</i>	38
6.1	<i>Competenze trasversali .....</i>	40
<b>7</b>	<b>Appendix.....</b>	<b>43</b>
7.1	<i>List of Competences .....</i>	43
7.2	<i>Competences per Job Role Profile .....</i>	53
7.3	<i>Digital competences .....</i>	56
7.3.1	<i>Digital competence (e-CF) .....</i>	56



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

7.3.2	Digital competence (DigComp) .....	86
7.4	<i>Transversal competences (21<sup>st</sup> century skills)</i> .....	100
<b>References</b> .....		<b>120</b>
<b>Websites</b> .....		<b>122</b>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## Abstract

In questo documento intitolato "Modular VET curricula" vengono descritti i quattro (4) curricula necessari per ogni specifico profilo lavorativo. All'interno del progetto Mu.SA - Museum Sector Alliance, la ricerca ha fatto emergere quattro profili lavorativi: **Responsabile della Strategia Digitale, Curatore delle Collezioni Digitali, Responsabile dell'esperienza Interattiva Digitale e Responsabile della Comunità Online**, che sono stati aggiornati e rivisti in base alle esigenze dei professionisti all'interno del settore museale. Conseguentemente sono stati creati quattro curricula caratterizzati da un set di competenze, in modo da soddisfare le esigenze di ogni profilo specifico del settore museale.



## 1 Introduzione

L'istruzione e la formazione professionale sono le fondamenta su cui si basa l'intero settore museale che deve fornire soluzioni innovative e creative (ICTOP, 2011). L'attuale processo di integrazione tecnologica nel mercato del lavoro introduce gli strumenti ITC nelle attività quotidiane, nei progetti e nelle realizzazioni e ciò ha cambiato il modo in cui i professionisti museali si interfacciano con le loro attività lavorative nei musei e in altre organizzazioni culturali.

C'è un approccio sempre più modulare all'implementazione dei curriculum. Questo approccio ha attirato un'attenzione speciale nel sistema educativo da parte della maggior parte delle nazioni, in particolare nell'istruzione tecnica e professionale e nell'istruzione superiore (Malik, 2012). L'approccio modulare è una tendenza emergente nel pensiero educativo, che sposta il metodo di istruzione tradizionale verso un paradigma di apprendimento basato sui risultati. La modularizzazione si basa sul principio di dividere il curriculum in piccoli moduli o unità indipendenti, non sequenziali e tipicamente di breve durata. Un approccio modulare all'insegnamento consente allo studente di avere il controllo e una maggiore responsabilità sul proprio apprendimento (Dejene, 2019).

L'insegnamento modulare si rivolge a ogni studente come individuo caratterizzato da specifiche attitudini e interessi, e il suo obiettivo è di aiutarlo a pensare in maniera indipendente garantendo l'individualità di ogni studente. L'enfasi va posta su ogni singolo studente e le sue abilità, aspirazioni ed esperienze, e per poter fornire un'istruzione di qualità, il tutor deve personalizzare e individualizzare il programma didattico. Creatività, flessibilità e apprendimento permanente sono requisiti necessari per avere successo nel mondo reale.

Inoltre, Rushton (2005) ha sottolineato che la valutazione continua migliora un apprendimento più approfondito se vengono forniti feedback a intervalli regolari, e che tutte le valutazioni devono avere criteri chiari e conosciuti dagli studenti prima di intraprendere l'attività che sarà valutata. Quando le valutazioni frequenti sono combinate con un feedback regolare, l'apprendimento degli studenti migliora (Rushton, 2005). Procedure di valutazione ben progettate forniscono aspettative chiare, stabiliscono un carico di lavoro ragionevole e offrono agli studenti l'opportunità di auto-



monitorarsi, provare, esercitarsi e ricevere feedback. I risultati dell'apprendimento, che sono stati indicati nei moduli, dovrebbero essere valutati utilizzando procedure di assessment applicabili e appropriate in modo che gli esiti forniscano la prova della padronanza dei risultati di apprendimento desiderati.

Proprio come un qualsiasi altro settore, pubblico o privato, il settore museale deve investire nella formazione continua della sua forza lavoro. Con i cambiamenti demografici, i progressi in ambito tecnologico, la rapida evoluzione della comunicazione e la necessità di rimanere sostenibili, diventa fondamentale per i musei ricalibrare continuamente le competenze del proprio personale e ottimizzare le risorse disponibili per raggiungere questo obiettivo. Tuttavia, questa esigenza viene spesso compromessa a causa delle esigue risorse a disposizione, che lasciano i musei a portare avanti il lavoro senza essere in grado di dispiegare in pieno il loro potenziale (Gangopadhyay, 2017).



## 2 Il percorso verso i Mu.SA VET curricula

### 2.1 Introduzione allo sviluppo dei VET curricula

Il curriculum è sempre più visto dagli stakeholders come un quadro dinamico che guida i processi di insegnamento e apprendimento e come un meccanismo di guida per la qualità. È presente nei principali documenti politici europei come nuovo consensus per contribuire a Europa 2020, la strategia europea per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva. I risultati della ricerca empirica riconoscono ampiamente che la rilevanza del curriculum è una condizione *sine qua non*, non solo per migliorare il potenziale del capitale umano dei diplomati e dei frequentanti i corsi di formazione, ma anche per trattenere gli studenti all'interno del sistema di istruzione e formazione. L'endemica irrilevanza del curriculum può essere uno dei maggiori ostacoli per far corrispondere con successo l'offerta di istruzione e formazione alle esigenze del discente e del mercato del lavoro.

L'adozione di un approccio basato sui risultati dell'apprendimento durante lo sviluppo dei curricula, valorizzando ciò che uno studente sa, comprende ed è in grado di fare al termine di un processo di apprendimento - indipendentemente da come, quando e dove questo apprendimento ha luogo - è visto da molti paesi europei come un modo efficace di evitare potenziali discrepanze e promuovere l'apprendimento attivo e l'insegnamento inclusivo (Cedefop, 2010).

Per consentire alle persone di sviluppare i propri percorsi di apprendimento, vengono offerte possibilità di convalida e riconoscimento di vari tipi di apprendimento in varie fasi, nonché di orientamento per tutta la vita, in più sistemi nazionali. Lo sviluppo di quadri nazionali dei titoli di studio, basati sui risultati dell'apprendimento, per creare contesti favorevoli alla realizzazione di queste possibilità, continua a dimostrare che l'istruzione e la formazione rimangono una priorità importante anche in fase di recessione economica (Cedefop, 2010).

Diversi fattori influenzano i differenti percorsi di cambiamento dei sottosistemi educativi. Le due motivazioni più comunemente citate per introdurre i risultati dell'apprendimento nei curricula, sono il legame più stretto tra i requisiti di occupazione e l'offerta di formazione e la necessità di



implementare strumenti dell'UE come l'EQF. Gli sviluppi politici europei approvati con la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006) - definiscono otto competenze chiave che tutti i giovani dovrebbero sviluppare alla fine della loro istruzione iniziale a un livello che li possa equipaggiare per poter studiare e lavorare durante la loro vita - sono diventati anche importanti motori per riformare i curriculum nella scuola dell'obbligo (Leney et al., 2009).

I diversi modi di usare e comprendere il termine 'risultati dell'apprendimento' in tutta Europa, attestata ad esempio da Winterton (in Cedefop; Winterton et al., 2006) e Cedefop (2009a), ha reso necessario utilizzare la definizione EQF come punto di partenza per confrontare le caratteristiche specifiche dei risultati dell'apprendimento nazionali nel quadro degli studi di ogni nazione.

Nell'EQF, i risultati dell'apprendimento sono definiti come "dichiarazioni di ciò che uno studente sa, comprende ed è in grado di fare al termine di un processo di apprendimento".

Gli strumenti Europei sviluppati in comune all'interno del quadro del processo di Copenaghen, compreso il quadro europeo delle qualifiche (EQF) e il sistema Europeo di crediti VET (ECVET), utilizzano i risultati dell'apprendimento come meccanismo chiave per raggiungere l'obiettivo di 'trasparenza, comparabilità, trasferibilità e riconoscimento delle competenze e/o delle qualifiche, tra paesi diversi su diversi livelli' (dichiarazione di Copenaghen, 29-30 novembre 2002).

Una semplice ma significativa differenza tra i risultati dell'apprendimento e le competenze può essere trovata nell'interpretazione dell'EQF. Secondo Markowitsch e Luomi-Messerer (2008, p.41) i risultati dell'apprendimento sono più completi delle competenze, e quindi il termine 'risultato dell'apprendimento' può essere utilizzato come termine generico per le competenze, mentre non è vero il contrario. La competenza, in questo contesto, si riferisce alle prestazioni in una data situazione, cioè alla capacità di utilizzare le conoscenze e le abilità in modo appropriato. Secondo tale definizione, la competenza può essere definita come dei risultati di apprendimento contestualizzati (Cedefop, 2009e, p. 6).



Cedefop distingue il termine programma di apprendimento dal termine curriculum: "Il programma di apprendimento è un documento scritto che pianifica esperienze di apprendimento in uno specifico contesto di apprendimento. È sviluppato sulla base del curriculum e tiene conto delle esigenze dei discenti" (Cedefop, 2010a, p. 27). Lo sviluppo del curriculum si riferisce ai processi mediante i quali i documenti del curriculum vengono generati e quindi implementati.

Il passaggio ai risultati dell'apprendimento (Cedefop 2009a) definisce i diversi modi in cui essi vengono utilizzati. In particolare, vengono utilizzati a vari livelli per:

- (a) caratterizzare (a livello sistematico) gli obiettivi generali dell'istruzione e della formazione;
- (b) esprimere i requisiti o gli standard stabiliti dalle qualifiche;
- (c) chiarire le intenzioni dei curricula e dei programmi di apprendimento.

Inoltre, a seconda del livello in cui vengono utilizzati, i risultati dell'apprendimento possono avere diversi scopi:

- (a) riconoscere l'apprendimento precedente;
- (b) concedere crediti;
- (c) garantire la qualità;
- (d) migliorare la credibilità;
- (e) aumentare la trasparenza (Cedefop 2009a, p. 10).

La caratteristica distintiva dell'approccio ai risultati dell'apprendimento è che il curriculum è descritto in termini di ciò che lo studente sarà in grado di fare alla fine del suo corso di studi piuttosto che in termini di obiettivi, processi, conoscenze o altri elementi curriculari tradizionali (Cedefop, 2010a; Werquin, 2012).

Nell'EQF, i 'risultati dell'apprendimento' sono definiti come dichiarazioni di ciò che uno studente sa, comprende ed è in grado di fare al termine di un processo di apprendimento, che sono definiti come conoscenze, abilità e competenze (Parlamento europeo e Consiglio dell'UE, 2008). In questa definizione, la "competenza" è intesa come una capacità speciale che non è



completamente acquisita come conoscenza o abilità. "Competenza", in questo senso, è intesa come riferimento ad autonomia e responsabilità, valori e atteggiamenti.

Tuttavia, per "competenza" si intende anche la descrizione delle capacità lavorative o sociali esercitate sul posto di lavoro o all'interno della società (Cedefop 2012).

L'utilizzo dei risultati dell'apprendimento consente di sviluppare curricula che:

- (a) forniscano agli studenti conoscenze, abilità e competenze rilevanti e di valore per le opportunità di lavoro spendibili all'interno di differenti situazioni lavorative e sociali;
- (b) integrino diversi tipi di abilità, ad esempio abilità teoriche e pratiche o trasversali e generiche;
- (c) siano trasparenti e comprensibili per i discenti e le altre parti interessate;
- (d) possano essere appresi, insegnati e valutati in vari momenti e in diversi luoghi e modi;
- (e) rispondano a esigenze mutevoli (Cedefop, 2010a).

Modular Learning Design è un framework flessibile per i curricula nel settore dell'istruzione. Lo scopo di questo progetto garantisce la realizzazione di un apprendimento permanente, completo e significativo idoneo nel 21° secolo.

Quando si progetta un curriculum c'è una metodologia da seguire per l'autore/istruttore: identificare le competenze della vita reale che lo studente dovrebbe raggiungere, collegare le competenze della vita reale e gli obiettivi di apprendimento, identificare strumenti e abilità che saranno sviluppati, creare oggetti di valutazione per i processi di apprendimento.

I learning objects sono la componente più piccola del curriculum. Costituiscono la base di un curriculum strutturato, sono parte integrante dell'apprendimento e vengono utilizzati per portare a una consapevolezza e comprensione cognitiva di livello superiore. Il contenuto all'interno dei learning objects è sempre stato parte integrante dei processi di insegnamento e apprendimento. Il passaggio agli ambienti di apprendimento digitale consente lezioni digitali distinte che possono essere create,



archiviate, utilizzate e riutilizzate, etichettate, mappate in sequenza, accoppiate con valutazioni formative specifiche e integrate in strutture curriculare coesive più ampie (Dolence, 2014).

## 2.2 Apprendimento modulare nel progetto Mu.SA

All'interno del progetto Mu.SA, sono stati progettati e sviluppati 4 curricula VET, incluso l'apprendimento misto (online, faccia a faccia e all'interno di un contesto lavorativo), che sono stati forniti ai professionisti del museo durante il ciclo di vita del progetto. Le attività di ricerca di Mu.SA hanno identificato quali sono le competenze digitali e trasferibili necessarie per supportare i professionisti del museo a prosperare nell'ambiente digitale (vedi rapporto consolidato WP2).

Il progetto Mu.SA ha adottato l'e-Competences Framework (e-CF 3.0) nel campo specifico dell'e-Culture. Un framework dedicato a migliorare la mobilità e la trasparenza dei professionisti ICT in tutta Europa, sviluppato dal gruppo di lavoro dell'organizzazione europea di standardizzazione sulle competenze ICT, secondo l'EQF - European Qualification Framework, al fine di raggiungere l'obiettivo di incoraggiare una maggiore mobilità lavorativa dei professionisti museali.

Competenza digitale o e-Competence (e-CF) significa utilizzare le competenze ICT secondo la seguente definizione: "*La competenza è la capacità di utilizzare conoscenze, abilità e abilità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio personale*"<sup>1</sup>

Questo è un concetto olistico direttamente correlato alle attività sul posto di lavoro e che include comportamenti umani complessi che vengono espressi attraverso degli atteggiamenti profondamente radicati o incorporati.

Invece, le competenze trasferibili sono quelle hard e soft skills che si riferiscono a molte occupazioni, come pensiero creativo e capacità di

---

<sup>1</sup> Fonte: Terminology of European education and training policy SECOND EDITION. A selection of 130 key terms." CEDEFOP, Luxembourg: Publications office of the European Union, 2014.



comunicazione con le applicazioni MS Office Suite, o gestione del tempo utilizzando applicazioni come Outlook, ecc.<sup>2</sup>.

Un altro Framework europeo relativo alle competenze digitali che il progetto Mu.SA ha preso in considerazione è il DigComp (Digital Competence Framework for Citizens 2.1), un framework Europeo per lo sviluppo e l'applicazione delle competenze digitali di base, che si rivolge a tutti i cittadini europei in quanto utenti delle tecnologie digitali. DigComp, attraverso una gamma dettagliata di livelli di competenza supporta lo sviluppo di materiali per l'apprendimento e la formazione, suddividendo i componenti chiave della competenza digitale in 5 aree, quali: informazione e alfabetizzazione dei dati, comunicazione e collaborazione, creazione di contenuti digitali, sicurezza e risoluzione dei problemi. È un supporto anche nella progettazione di strumenti per valutare lo sviluppo delle competenze dei cittadini, l'orientamento professionale e la promozione sul lavoro.

Sono state inserite per ogni profilo, su una scala di valutazione dalla più importante a quella meno importante, le e-competences e le competenze trasferibili. I risultati della ricerca mostrano che ci sono competenze digitali e competenze trasferibili che dovrebbero essere sviluppate per tutti i profili lavorativi e che dovrebbero essere considerate come un punto di partenza essenziale per lo sviluppo delle competenze.

Come descritto in dettaglio all'interno della Metodologia Mu.SA (R3.2), un insieme di competenze è stato identificato come "comune" per i quattro diversi VET curricula; queste competenze si sono dimostrate essenziali per i quattro diversi profili lavorativi e sono state erogate a tutti attraverso un MOOC (Massive Open Online Course). Questo corso ha incluso 22 competenze, originate da e-CF, DigComp e Competenze trasferibili / 21st century skills. Il corso Mu.SA MOOC della durata di 8 settimane è durato 12 settimane (con una pausa di due settimane a metà e due settimane alla fine per consentire agli studenti in ritardo di finire). Ogni competenza e-CF è stata insegnata in circa 5 ore di studio (per il livello e-4 equivalente a EQF 7, più 2 ore per il livello e-5 equivalente a EQF 8). Ogni competenza di DigComp è stata insegnata in 1-2 ore di studio, mentre le 21st century skills

---

<sup>2</sup> Secondo l'Online Cambridge dictionary le competenze trasferibili possono essere utilizzate all'interno di diversi [lavori](#) o [carriere](#): *Leadership is a highly transferable skill.*



(trasferibili) sono state insegnate in circa 3 ore di studio. Il tutto sommato complessivamente in 80 ore di studio (mediamente 10 ore settimanali).

Successivamente, è stato implementato un corso di specializzazione diverso per ogni profilo lavorativo, composto da apprendimento online, faccia a faccia e sul posto di lavoro. Ovviamente, c'erano alcune competenze comuni per più di un VET curriculum. Le competenze per i quattro corsi di specializzazione aggregate in 336 ore di apprendimento. In dettaglio, ogni corso di specializzazione prevedeva:

A. Il corso di formazione misto è durato 24 settimane (6 mesi) con un'estensione di 1 mese, con un impegno di circa 15 ore di studio / settimana (per un totale di 360 ore di studio)

- A1: Studio autonomo e online (288 ore) (materiale)
- A2: Sessioni faccia a faccia (24 ore = 6 x 4 ore) (una al mese) (incl. Sessioni su Skype)
- A3: Valutazione (48 ore)

B. L'apprendimento sul posto di lavoro è durato 10 settimane, circa 20,5 ore di tirocinio / settimana (in totale 205 ore)

- B1: Apprendimento sul posto di lavoro (200h)
- B2: Valutazione (5h)

Sulla base dei risultati del WP2, ogni competenza e-CF dovrebbe essere insegnata a un livello particolare che corrisponde all'EQF.

- e-3 (e-CF) = Livello 6 EQF
- e-4 (e-CF) = Livello 7 EQF
- e-5 (e-CF) = Livello 8 EQF

La tabella seguente presenta la quantità totale appropriata di materiale educativo erogato.



<b>Materiale educativo</b>	<b>Competenze Digitali (e-CF)</b>		
	<b>Livello e-3</b>	<b>Livello e-4</b>	<b>Livello e-5</b>
Materiale di base <sup>3</sup>	4h (min)	5h (min)	6h (min)
Attività pratiche	2h	3,5h	5h
Totale	6h	8,5h	11h
<b>Materiale educativo</b>	<b>Competenze Digitali (DigComp)</b>		
Materiale di base	1,5h (min)		
Attività pratiche	1,0h		
Totale	2,5h		
<b>Materiale educativo</b>	<b>Competenze 21° secolo (Trasferibili)</b>		
Materiale di base	3h (min)		
Attività pratiche	2h		
Totale	5h		

Tabella 1 – Caratteristiche del materiale educativo (corso specialistico)

Sia il MOOC che i corsi di specializzazione hanno formato insieme un curriculum VET.

Nell'Appendice di questo documento sono elencati i 64 moduli selezionati per il corso blended (MOOC e Corsi di specializzazione). I moduli di formazione sono costituiti dalle competenze digitali (dall'e-CF e dal DigComp Framework) e dalle competenze trasferibili (abilità del 21 ° secolo).

<sup>3</sup> Inclusa la valutazione.



Inoltre, in Appendice, il lettore può trovare le ore e il livello di ciascuna competenza, insegnata nei Corsi di Specializzazione, per ciascun profilo.

### 3 Mu.SA VET Curricula 1: Responsabile della Strategia Digitale

#### 3.1 Profilo lavorativo

Descrizione del profilo lavorativo	
Titolo	<p><b>RESPONSABILE DELLA STRATEGIA DIGITALE</b></p> <p><i>Anche conosciuto come Responsabile dell'Asset Digitale Culturale, Responsabile dell'Asset Digitale, Curatore Digitale</i></p>
Missione	<p>Il <b>Responsabile della Strategia Digitale</b> ha una funzione strategica per supportare i musei a prosperare all'interno di un ambiente digitale. È responsabile di un piano di trasformazione digitale in linea con la strategia complessiva del museo. È responsabile della strategia digitale del museo e della pianificazione finanziaria delle risorse tecnologiche a livello senior, accanto alla gestione complessiva del museo. Svolge un ruolo di mediazione tra i dipartimenti museali interni e gli stakeholder esterni, ed è in grado di comunicare efficacemente con diversi stakeholder, in particolare aziende high-tech. È a suo agio nel lavorare con tecnologie sia back-end che front-end. Ha una buona conoscenza di come funziona un museo.</p>
Attività / Responsabilità chiave	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificare la strategia digitale e la pianificazione finanziaria delle risorse tecnologiche (budget assegnato dal Direttore) a livello senior, in linea con la gestione complessiva di un museo</li> <li>- Svolgere un ruolo di mediazione tra il museo e il mondo esterno ed essere in grado di comunicare in modo efficace con diversi soggetti interessati, in particolare le aziende high-tech</li> <li>- Facilitare il flusso regolare dalla produzione di</li> </ul>



	<p>contenuti digitali nei vari dipartimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisionare quotidianamente gli aggiornamenti, le installazioni e le operazioni di backup</li> <li>- Supervisionare la sicurezza di tutte le infrastrutture digitali</li> <li>- Prendere decisioni strategiche basate sulle prove e conoscenze pertinenti sui nuovi prodotti digitali</li> <li>- Fornire linee guida / politiche interne in conformità con gli standard e le normative digitali</li> <li>- Effettuare analisi di benchmarking</li> <li>- Realizzare relazioni periodiche sullo stato di avanzamento delle attività e dei risultati ottenuti</li> <li>- Valutare le esigenze di formazione del personale e organizzare attività di formazione</li> <li>- Effettuare rapporti di valutazione sulle esigenze del pubblico</li> <li>- Pianificare progetti e interventi tecnologici centrati sull'utente</li> <li>- Prevedere l'impatto delle soluzioni digitali rispondendo alle esigenze del museo e del suo pubblico</li> <li>- Fornire consulenza sull'addestramento e sui regolamenti digitali</li> </ul>	
Conoscenze <i>(Nell'EQF, la conoscenza è descritta come teorica)</i>	Richieste	<p>Conoscenze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione avanzata, realtà Virtuale, realtà Aumentata, Sviluppo Applicazioni, Digitalizzazione delle collezioni, 3D, gestione dei metadati, esibizioni digitali, linguaggio XML, strumenti software specifici, software di informazione geografica, HTML</li> <li>- Terminologia e prodotti digitali per favorire una comunicazione efficace con i collaboratori digitali e gli appaltatori nel caso di progetti</li> </ul>



		<p>comuni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I principali framework IT e.s. COBIT, ITIL, CMMI, ISO e le loro applicazioni in un contesto museale</li> <li>- Differenti modelli di servizio (SaaS, Paas, Iaas) e operazioni (es. Cloud Computing)</li> <li>- Dispositivi digitali e strumenti per la memorizzazione e il recupero dei dati</li> <li>- Nuove tecnologie emergenti</li> <li>- Struttura architettonica digitale</li> <li>- Funzioni e contesto del museo</li> <li>- I principi e regolamentazioni del diritto di proprietà intellettuale</li> <li>- Strutturate metodologie di gestione del progetto</li> <li>- Strategie di sviluppo del pubblico</li> <li>- Conduzione e interpretazione dei dati provenienti da ricerche sul pubblico</li> </ul>
	Desiderate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperienza utente</li> <li>-Conoscenza della gestione del processo Agile</li> <li>- Dati aperti e collegati (Open Data e Linked Data)</li> </ul>
Ambiente		<p>Questo profilo è strategico per tutti quei musei che vogliono prosperare in un ambiente digitale. I Responsabili della strategia digitale sono responsabili di un piano di trasformazione digitale, in linea con la strategia complessiva del museo. Attualmente sono visti più spesso come collaboratori esterni, ma in futuro potrebbero appartenere all'organizzazione</p>



	interna.
Relazioni / Posizione gerarchica/ Rispondente a	<p><i>Riferisce al:</i>  <i>Direttore e ai Responsabili di altri reparti</i></p> <p><i>Interagisce con:</i>  <i>Dipartimento di conservazione curatoriale</i>  <i>Dipartimento di comunicazione</i>  <i>Dipartimento ICT</i>  <i>Dipartimento di educazione</i>  <i>Servizio di relazione con i clienti</i></p>

### 3.2 Competenze del Responsabile della Strategia Digitale

#### Competenze digitali

# Competenze	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia	Livello (EQF)
1	Allineamento delle strategie aziendali e di IS	MOOC	e-CF	Livello e-4
2	Navigazione, ricerca e filtraggio di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
3	Gestione dei dati, delle informazioni e dei contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
4	Sviluppo del business plan	MOOC	e-CF	Livello e-4
5	Valutazione di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
6	Identificare le esigenze e le risposte tecnologiche	MOOC	DigComp	Livello e-5
7	Monitoraggio delle tendenze tecnologiche	MOOC	e-CF	Livello e-3
8	Netiquette	MOOC	DigComp	Livello e-6



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

9	Innovazione	MOOC	e-CF	Livello e-3
10	Innovare e usare la tecnologia in modo creativo	MOOC	DigComp	Livello e-5
11	Identificazione dei bisogni	MOOC	e-CF	Livello e-3
12	Sviluppo di contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-7
13	Collaborare attraverso le tecnologie digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
14	Sviluppo delle previsioni	MOOC	e-CF	Livello e-4
15	Gestione delle relazioni	MOOC	e-CF	Livello e-3
16	Protezione dei dati personali e della privacy	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-5
17	Gestione della qualità ICT	MOOC	e-CF	Livello e-4
18	Pianificazione del prodotto / servizio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
19	Identificare le lacune delle competenze digitali	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-5
20	Gestione del livello di servizio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
21	Protezione dei dati personali e della privacy	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-8
22	Sviluppo sostenibile	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
23	Gestione dell'identità digitale	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
24	Sviluppo della strategia di sicurezza delle informazioni	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
25	Copyright e licenze	Corso di	DigComp	Livello e-6



		Specializzazione		
26	Istruzione e formazione	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
27	Programmazione	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
28	Gestione delle informazioni e delle conoscenze	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
29	Risoluzione di problemi tecnici	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-7
30	Acquisti	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
31	Miglioramento del processo	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
32	Gestione del rischio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
33	Gestione del cambiamento di business	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4

### 3.3 Competenze trasversali

# Competenza	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia
1	Lavoro di squadra	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
2	Pensiero creativo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
3	Leadership e facilitatore del cambiamento	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
4	Abilità comunicative	MOOC	Trasferibile / 21° secolo



5	Gestione del tempo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
6	Abilità di mentoring / coaching	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
7	Il processo decisionale	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
8	Senso di iniziativa e imprenditorialità	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
9	Analizzare e sintetizzare le informazioni	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
10	Competenze di Networking	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
11	Competenze di Negoziazione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
12	Resilienza	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo

## 4 Mu.SA VET Curricula 2: Curatore delle Collezioni Digitali

### 4.1 Profilo lavorativo

Ruolo lavorativo - Descrizione	
Titolo	<p><b>CURATORE DELLE COLLEZIONI DIGITALI</b></p> <p><b>Anche conosciuto come Gestore dell'asset Culturale Digitale, Gestore dell'asset Digitale, Curatore Digitale</b></p>
Missione	Il Curatore delle Collezioni Digitali è responsabile dell'implementazione della strategia digitale per la raccolta, l'archiviazione, la conservazione e l'accessibilità delle collezioni digitali (nate digitali o digitalizzate). Nei musei più grandi questo potrebbe essere un profilo di ruolo a sé stante, mentre nei musei più piccoli un curatore dovrebbe essere un esperto del settore.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Compiti / Responsabilità chiave	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Migliorare il piano di conservazione, gestione e valorizzazione digitale di tutti i contenuti/oggetti culturali digitali di un museo, su base continuativa</li> <li>- Fornire informazioni sul diritto d'autore e sulla protezione dei beni culturali digitali secondo gli standard internazionali</li> <li>- Supervisionare l'implementazione degli standard di catalogazione/archiviazione</li> <li>- Produrre metadati secondo gli standard internazionali riconosciuti</li> <li>- Collaborare con il personale del museo per facilitare il loro lavoro con i beni culturali digitali</li> <li>- Collaborare con altri dipartimenti e gestire progetti di valorizzazione dei materiali digitali</li> <li>- Supervisionare la sicurezza e l'incolumità dei materiali digitali</li> <li>- Progettare progetti in collaborazione con altri dipartimenti per valorizzare la collezione digitale</li> <li>- Facilitare l'uso delle collezioni secondo le politiche e le attività del museo.</li> </ul>	
Conoscenze <i>(In EQF, la conoscenza è descritta come teorica)</i>	Richieste	Conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminologia e prodotti per una comunicazione efficace con i collaboratori ICT e gli appaltatori in caso di progetti comuni</li> <li>- Tecnologie web, cloud e mobile</li> <li>- Dispositivi e strumenti per l'archiviazione e il recupero di dati digitali</li> <li>- Buone pratiche e standard per la gestione dei beni digitali</li> <li>- Le nuove tecnologie emergenti</li> <li>- Le funzioni e il contesto del museo</li> <li>- I principi e le regole dei diritti di proprietà intellettuale</li> <li>- Metodologie di gestione di progetti strutturati</li> <li>- Strategie di sviluppo del pubblico</li> <li>- Le migliori pratiche di coinvolgimento del</li> </ul>



		<p>pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie di comunicazione</li> <li>- Conoscenza del software</li> <li>- Dati aperti</li> </ul>
	Desiderate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperienza dell'utente</li> <li>- Tecniche di narrazione</li> <li>- Agile gestione dei processi</li> <li>- Ricerca del pubblico</li> <li>- Attuazione della strategia di sviluppo del pubblico</li> <li>- Come modificare le voci di Wikipedia</li> </ul>
Ambiente	<p>Il Curatore delle Collezioni Digitali collabora con fornitori esterni di tecnologia e, all'interno del museo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione</li> <li>- Dipartimenti di istruzione</li> <li>- Reparto comunicazione</li> </ul> <p>Dipartimenti curatoriali di oggetti (se diversi dai propri)</p>	
Relazioni / Linea di segnalazione / Rispondere a	<p><i>Riferisce a:</i></p> <p><i>Direttore e/o Responsabile di altri dipartimenti</i></p> <p><i>Mediatore culturale digitale</i></p> <p><i>Interagisce con:</i></p> <p><i>Ufficio Comunicazione</i></p> <p><i>Dipartimento ICT</i></p> <p><i>Dipartimento di istruzione</i></p> <p><i>Servizi di relazione con i clienti</i></p>	



## 4.2 Competenze del Curatore delle Collezioni Digitali

### Competenze digitali

# Competenze	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia	Livello (EQF)
1	Allineamento delle strategie aziendali e di IS	MOOC	e-CF	Livello e-4
2	Navigazione, ricerca e filtraggio di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
3	Gestione dei dati, delle informazioni e dei contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
4	Sviluppo del business plan	MOOC	e-CF	Livello e-4
5	Valutazione di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
6	Identificare le esigenze e le risposte tecnologiche	MOOC	DigComp	Livello e-5
7	Monitoraggio delle tendenze tecnologiche	MOOC	e-CF	Livello e-3
8	Netiquette	MOOC	DigComp	Livello e-6
9	Innovazione	MOOC	e-CF	Livello e-3
10	Innovare e usare la tecnologia in modo creativo	MOOC	DigComp	Livello e-5
11	Identificazione dei bisogni	MOOC	e-CF	Livello e-3
12	Sviluppo di contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-7
13	Collaborazione	MOOC	DigComp	Livello e-5



	attraverso le tecnologie digitali			
14	Sviluppo delle previsioni	MOOC	e-CF	Livello e-4
15	Gestione delle relazioni	MOOC	e-CF	Livello e-3
16	Protezione dei dati personali e della privacy	MOOC	DigComp	Livello e-5
17	Gestione della qualità ICT	MOOC	e-CF	Livello e-4
18	Pianificazione del Prodotto / Servizio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
19	Identificazione delle lacune delle competenze digitali	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-5
20	Protezione dei dati personali e della privacy	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-8
21	Gestione dell'identità digitale	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
22	Produzione della documentazione	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
23	Copyright e licenze	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
24	Fornitura del servizio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
25	Programmazione	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
26	Gestione delle informazioni e delle conoscenze	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-5
27	Risoluzione di problemi tecnici	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-7
28	Gestione dei		e-CF	Livello e-4



	problemi	Corso di Specializzazione		
29	Acquisti	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
30	Gestione del rischio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4



### 4.3 Competenze trasversali

# Competenza	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia
1	Lavoro di squadra	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
2	Pensiero creativo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
3	Leadership e facilitatore del cambiamento	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
4	Capacità di comunicazione	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
5	Gestione del tempo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
6	Capacità di gestione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
7	Influenza/ capacità di persuasione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
8	Mentoring / coaching	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
9	Il processo decisionale	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
10	Senso di iniziativa e imprenditorialità	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
11	Capacità interpersonali	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
12	Capacità di Networking	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
13	Capacità di ascolto attivo	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
14	Capacità di mediazione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo



## 5 Mu.SA VET Curricula 3: Responsabile dell'Esperienza Interattiva Digitale

### 5.1 Profilo lavorativo

Ruolo lavorativo - Descrizione			
Titolo	<b>RESPONSABILE DELL'ESPERIENZA INTERATTIVA DIGITALE</b>		<b>INTERATTIVA</b>
Missione		<b>Anche conosciuto come Sviluppatore di Esperienze Interattive, Progettista di Esperienze Interattive, Progettista di Mostre Interattive</b>	
Compiti/Responsabilità chiave		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettare e prototipare installazioni interattive e innovative che forniscano esperienze significative per tutti i tipi di pubblico</li> <li>- Effettuare ricerche sul pubblico e analisi di osservazione</li> <li>- Sviluppare strumenti di accessibilità per tutti i tipi di visitatori</li> <li>- Facilitare i flussi di comunicazione tra i vari team dei musei e le aziende esterne ad alta tecnologia</li> <li>- Facilitare le relazioni tra i diversi team e dipartimenti del museo: curatoriale, ICT, educazione, marketing, comunicazione, ecc.</li> </ul>	
Conoscenza <i>In EQF, la conoscenza è descritta come teorica</i>	Richieste	Conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soluzioni creative per la fornitura di nuovi concetti, idee, prodotti o servizi che possano aggiungere valore al museo e migliorare l'esperienza del pubblico.</li> <li>- Terminologia e prodotti ICT per favorire una comunicazione efficace con i collaboratori ICT e gli appaltatori in caso di progetti comuni (Realtà aumentata, Sviluppo di applicazioni, Digitalizzazione della collezione, 3D, Gestione dei metadati, Esposizione digitale, linguaggio XML, strumenti software specifici (Adobe Photoshop, software di disegno digitale, AutoCAD - software</li> </ul>	



		<p>di architettura; sistemi di software di informazione geografica, HTML).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le funzioni e il funzionamento di un museo</li> <li>- I principi e le regole dei diritti di proprietà intellettuale</li> <li>- Metodologie di gestione di progetti strutturati</li> <li>- Strategie di sviluppo del pubblico</li> <li>- Le tecniche e le migliori pratiche di coinvolgimento del pubblico</li> <li>- Tecniche di narrazione</li> <li>- Comunicazione</li> <li>- Ricerca del pubblico e interpretazione/analisi dei dati</li> <li>- Racconto interattivo</li> </ul>
	Desiderate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperienza dell'utente</li> <li>- Processo agile</li> <li>- Come attuare una strategia di sviluppo del pubblico</li> </ul>
Ambiente		Il Responsabile dell'Esperienza Interattiva Digitale lavora a stretto contatto con i curatori di mostre e i servizi educativi, cercando di individuare e sfruttare il potenziale interattivo nei progetti espositivi. Lavora con il team ICT, agendo per combinare e integrare il design della mostra, l'ICT, l'educazione, il marketing e la comunicazione.
Relazioni / Linea di segnalazione / Rispondere a		<p><i>Riferisce a:</i></p> <p><i>Direttore e/o Responsabile di altri dipartimenti</i>  <i>Responsabile della strategia digitale</i></p> <p><i>Interagisce con:</i></p> <p><i>Dipartimento curatoriale</i>  <i>Reparto Comunicazione</i>  <i>Dipartimento ICT</i>  <i>Dipartimento di istruzione</i>  <i>Servizi di relazione con i clienti/ Servizi per i visitatori</i></p>



## 5.2 Competenze del Responsabile dell'Esperienza Interattiva Digitale

### Competenze digitali

# Competenza	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia	Livello (EQF)
1	Allineamento delle strategie aziendali e di IS	MOOC	e-CF	Livello e-4
2	Navigazione, ricerca e filtraggio di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
3	Gestione dei dati, delle informazioni e dei contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
4	Sviluppo del business plan	MOOC	e-CF	Livello e-4
5	Valutazione di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
6	Identificare le esigenze e le risposte tecnologiche	MOOC	DigComp	Livello e-5
7	Monitoraggio delle tendenze tecnologiche	MOOC	e-CF	Livello e-3
8	Netiquette	MOOC	DigComp	Livello e-6
9	Innovazione	MOOC	e-CF	Livello e-3
10	Innovare e usare la tecnologia in modo	MOOC	DigComp	Livello e-5



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	creativo			
11	Identificazione dei bisogni	MOOC	e-CF	Livello e-3
12	Sviluppo di contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-7
13	Collaborare attraverso le tecnologie digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
14	Sviluppo delle previsioni	MOOC	e-CF	Livello e-4
15	Gestione delle relazioni	MOOC	e-CF	Livello e-3
16	Protezione dei dati personali e della privacy	MOOC	DigComp	Livello e-5
17	Gestione della qualità ICT	MOOC	e-CF	Livello e-4
18	Pianificazione del Prodotto / Servizio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
19	Identificazione delle lacune delle competenze digitali	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-5
20	Design dell'applicazione	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
21	Protezione dei dati personali e della privacy	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-8
22	Sviluppo di applicazioni	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
23	Gestione dell'identità digitale	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
24	Testare	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
25	Produzione della documentazione	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3



26	Copyright e licenze	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
27	Sostegno al cambiamento	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
28	Programmazione	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
29	Supporto per gli utenti	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
30	Implementazione della soluzione	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
31	Gestione dei problemi	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
32	Risolvere problemi tecnici	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-7
33	Gestione del rischio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4



### 5.3 Competenze trasversali

# Competenza	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia
1	Lavoro di squadra	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
2	Pensiero creativo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
3	Leadership e facilitatore del cambiamento	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
4	Capacità di comunicazione	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
5	Gestione del tempo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
6	Il processo decisionale	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
7	Fact - driven	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
8	Senso di iniziativa e imprenditorialità	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
9	Analizzare e sintetizzare le informazioni	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
10	Capacità interpersonali	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
11	Capacità di mediazione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
12	Competenze di rete	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
13	Capacità di negoziazione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
14	Capacità di ascolto attivo	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
15	Resilienza	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
16	Storytelling	Corso di Specializzazione	Trasferibile /



		21° secolo
--	--	------------

## 6 Mu.SA VET Curricula 4: Responsabile delle Comunità Online

### 6.1 Profilo lavorativo

Ruolo lavorativo - Descrizione	
Titolo	<b>RESPONSABILE DELLE COMUNITÀ ONLINE</b> <i>Conosciuto anche come Responsabile delle Comunità Culturali Online, (come nel precedente progetto eCult skills, di cui Mu.SA è un follow up), Responsabile della Comunicazione Digitale, (come indicato nelle interviste) Curatore dei Media Digitali, Curatore dei Media Visuali, Responsabile dei Nuovi Media, Specialista dei Social Media o Sviluppatore delle Comunità Online.</i>
Missione	Il <b>Responsabile delle Comunità Online</b> risponde alle esigenze sia della comunità online che di quella offline. Crea e gestisce comunità online accessibili e collaborative per tutti i soggetti interessati (pubblico, colleghi del settore dei musei e dei beni culturali, organizzazioni educative, donatori, sponsor, decisori, ecc.)



Compiti/ Responsabilità chiave	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettare e realizzare un piano di sviluppo del pubblico online in linea con il piano strategico generale di comunicazione del museo (inclusi KPI e Smart Objectives)</li> <li>- Per coinvolgere, monitorare e gestire il pubblico online</li> <li>- Collaborare efficacemente con gli altri dipartimenti dell'organizzazione al fine di produrre sia contenuti che esperienze online significative</li> <li>- Effettuare sondaggi online per rintracciare le esigenze del pubblico</li> <li>- Svolgere e monitorare le attività online</li> <li>- Valutare l'efficacia e l'efficienza delle attività online (ad es. scrivere rapporti periodici su approfondimenti online, condurre analisi web e analizzarle, al fine di valutare se gli obiettivi sono stati raggiunti).</li> </ul>	
<p>Conoscenza</p> <p><i>In EQF, la conoscenza è descritta come teorica</i></p>	<p>Richieste</p>	<p>Conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing (Marketing non convenzionale e digitale)</li> <li>- Strumenti digitali per eventi online (Chat, Webcast, Facebook, live streaming, tra gli altri)</li> <li>- Aspetti legali in Copyright, Creative Commons, Royalties</li> <li>- Accessibilità dei contenuti web</li> <li>- Web analytics (Google analytics, Facebook Insights, ecc.)</li> <li>- Comunicazione efficace, mediazione</li> <li>- Conoscenza del funzionamento di un museo</li> <li>- Metodologie di gestione del progetto</li> <li>- Strategie di sviluppo del pubblico</li> <li>- Tecniche di narrazione</li> <li>- Interpretazione dei dati di ricerca del pubblico</li> <li>- Conoscenza approfondita delle piattaforme dei social media.</li> </ul>
	<p>Desiderate</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperienza utente online</li> <li>- Conoscenza dell'uso degli strumenti grafici</li> <li>- Conoscenza dei programmi di</li> </ul>



		<p>progettazione grafica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza degli strumenti di pubblicazione sul web (ad es. CMS, Blog ed Editor)</li> <li>- Conoscenza del Mark-up e dei fogli di stile (ad esempio XHTML, HTML e CSS) (a seconda dei requisiti di ogni organizzazione)</li> <li>- Possibilità di utilizzare strumenti di visualizzazione per creare rappresentazioni grafiche</li> </ul>
Ambiente		<p>In qualità di membro del team per la comunicazione, il marketing e lo sviluppo dell'audience, il <b>Responsabile delle Comunità Online</b> si occupa dello sviluppo e dell'implementazione di un piano di sviluppo dell'audience online in linea con il piano strategico generale e la missione del museo.</p>
Relazioni / Linea di segnalazione / Rispondere a		<p><i>Riferisce a:</i>  <i>Responsabile Comunicazione e marketing</i></p> <p><i>Interagisce con:</i></p> <p><i>Dipartimento curatoriale</i>  <i>Dipartimento ICT</i>  <i>Dipartimento di istruzione</i>  <i>Servizi di relazione con i clienti</i>  <i>Reparto di gestione</i></p>

## 6.2 Competenze del Responsabile delle Comunità Online

### Competenze digitali

# Competenza	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia	Livello (EQF)
1	Allineamento delle strategie aziendali e di IS	MOOC	e-CF	Livello e-4
2	Navigazione, ricerca e filtraggio di dati,	MOOC	DigComp	Livello e-



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	informazioni e contenuti digitali			6
3	Gestione dei dati, delle informazioni e dei contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-6
4	Sviluppo del business plan	MOOC	e-CF	Livello e-4
5	Valutazione di dati, informazioni e contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
6	Identificare le esigenze e le risposte tecnologiche	MOOC	DigComp	Livello e-5
7	Monitoraggio delle tendenze tecnologiche	MOOC	e-CF	Livello e-3
8	Netiquette	MOOC	DigComp	Livello e-6
9	Innovazione	MOOC	e-CF	Livello e-3
10	Innovare e usare la tecnologia in modo creativo	MOOC	DigComp	Livello e-5
11	Identificazione dei bisogni	MOOC	e-CF	Livello e-3
12	Sviluppo di contenuti digitali	MOOC	DigComp	Livello e-7
13	Collaborare attraverso le tecnologie digitali	MOOC	DigComp	Livello e-5
14	Sviluppo delle previsioni	MOOC	e-CF	Livello e-4
15	Gestione delle relazioni	MOOC	e-CF	Livello e-3
16	Protezione dei dati personali e della privacy	MOOC	DigComp	Livello e-5
17	Gestione della qualità	MOOC	e-CF	Livello e-



	ICT			4
18	Pianificazione del prodotto / Servizio	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
19	Identificare le lacune delle competenze digitali	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-5
20	Protezione dei dati personali e della privacy	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-8
21	Gestione dell'identità digitale	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
22	Produzione della documentazione	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
23	Copyright e licenze	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
24	Programmazione	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-6
25	Supporto per gli utenti	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-3
26	Gestione dei problemi	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
27	Risoluzione di problemi tecnici	Corso di Specializzazione	DigComp	Livello e-7
28	Sviluppo di una strategia di qualità ICT	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-5
29	Marketing digitale	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-4
30	Gestione del cambiamento di business	Corso di Specializzazione	e-CF	Livello e-5

## 6.1 Competenze trasversali

# Competenz	Titolo della competenza	Corso attraverso il quale la competenza è erogata	Tipologia
-------------	-------------------------	---	-----------



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

e			
1	Lavoro di squadra	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
2	Pensiero creativo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
3	Leadership e facilitatore del cambiamento	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
4	Capacità di comunicazione	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
5	Gestione del tempo	MOOC	Trasferibile / 21° secolo
6	Capacità di gestione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
7	Influenza/ capacità di persuasione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
8	Mentoring / coaching	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
9	Integrità / etica	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
10	Il processo decisionale	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
11	Senso di iniziativa e imprenditorialità	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
12	Analizzare e sintetizzare le informazioni	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
13	Capacità interpersonali	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
14	Competenze di rete	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
15	Capacità di negoziazione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
16	Capacità di ascolto attivo	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
17	Resilienza	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo



18	Capacità di mediazione	Corso di Specializzazione	Trasferibile / 21° secolo
----	------------------------	---------------------------	------------------------------



## 7 Appendix

### 7.1 List of Competences

Competence	Course through which the competence is delivered
<b>IS and Business Strategy Alignment (e-CF)</b>  Anticipates long term business requirements, influences improvement of organisational process efficiency and effectiveness. Determines the IS model and the enterprise architecture in line with the organisation's policy and ensures a secure environment. Makes strategic IS policy decisions for the enterprise, including sourcing strategies.	MOOC
<b>Browsing, searching and filtering data, information and digital content (DigComp)</b>  To articulate information needs, to search for data, information and content in digital environments, to access and navigate between them. To create and update personal search strategies.	MOOC
<b>Managing data, information and digital content (DigComp)</b>  To organise, store and retrieve data, information, and content in digital environments. To organise and process them in a structured environment	MOOC
<b>Business plan development (e-CF)</b>  Addresses the design and structure of a business or product plan including the identification of alternative approaches as well as return on investment propositions. Considers the possible and applicable sourcing models. Presents cost benefit analysis and reasoned arguments in support of the selected strategy. Ensures compliance with business and technology strategies. Communicates and sells business plan to relevant stakeholders and addresses political, financial, and organizational interests.	MOOC
<b>Evaluating data, information and digital content (DigComp)</b>  To analyse, compare and critically evaluate the credibility and reliability of sources of data, information and digital content. To analyse, interpret and critically evaluate the data, information and digital content.	MOOC



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

<b>Identifying needs and technological responses (DigComp)</b>	MOOC
To understand where one's own digital competence needs to be improved or updated. To be able to support others with their digital competence development. To seek opportunities for self-development and to keep up-to-date with the digital evolution.	
<b>Technology trend monitoring (e-CF)</b>	MOOC
Investigates latest ICT technological developments to establish understanding of evolving technologies. Devises innovative solutions for integration of new technology into existing products, applications or services or for the creation of new solutions.	
<b>Netiquette (DigComp)</b>	MOOC
To be aware of behavioural norms and know-how while using digital technologies and interacting in digital environments. To adapt communication strategies to the specific audience and to be aware of cultural and generational diversity in digital environments.	
<b>Team working (Transferrable/ 21st Century)</b>	MOOC
Carry out agreed tasks that contribute to team success, work well with people with a wide range of diversity, inspire colleagues and provide constructive feedback, tackle problems as part of a group, contribute to problem solving with the whole team, work on group projects.	
<b>Innovating (e-CF)</b>	MOOC
Devises creative solutions for the provision of new concepts, ideas, products or services. Deploys novel and open thinking to envision exploitation of technological advances to address business / society needs or research direction.	
<b>Innovating and creatively using technology (DigComp)</b>	MOOC
To use digital tools and technologies to create knowledge and to innovate processes and products. To engage individually and collectively in cognitive processing to understand and resolve conceptual problems and problem situations in digital environments.	
<b>Creative thinking (Transferrable/ 21st Century)</b>	MOOC
Look and solve problems from different perspectives, thinking outside the box, meet new challenges and seek unusual solutions. Use brainstorming, mind mapping, reframing, envisaging the future, role plays.	



<b>Needs identification (e-CF)</b>	MOOC
Actively listens to internal / external customers, articulates and clarifies their needs. Manages the relationship with all stakeholders to ensure that the solution is in line with business requirements. Proposes different solutions (e.g. make-or-buy), by performing contextual analysis in support of user centered system design. Advises the customer on appropriate solution choices. Acts as an advocate engaging in the implementation or configuration process of the chosen solution.	
<b>Developing digital content (DigComp)</b>	MOOC
To create and edit digital content in different formats, to express oneself through digital means.	
<b>Collaborating through digital technologies (DigComp)</b>	MOOC
To use digital tools and technologies for collaborative processes, and for co-construction and co-creation of data, resources and knowledge.	
<b>Forecast development (e-CF)</b>	MOOC
Interprets market needs and evaluates market acceptance of products or services. Assesses the organisation's potential to meet future production and quality requirements. Applies relevant metrics to enable accurate decision making in support of production, marketing, sales and distribution functions.	
<b>Leadership and change facilitator (Transferrable/ 21st Century)</b>	MOOC
Planning and delivering, adaptability and flexibility with change, drive to learn and improve, build confidence and motivating oneself and others.	
<b>Relationship management (e-CF)</b>	MOOC
Establishes and maintains positive business relationships between stakeholders (internal or external) deploying and complying with organisational processes. Maintains regular communication with customer / partner / supplier, and addresses needs through empathy with their environment and managing supply chain communications. Ensures that stakeholder needs, concerns or complaints are understood and addressed in accordance with organisational policy.	
<b>Protecting personal data and privacy (DigComp)</b>	MOOC
Establishes and maintains positive business relationships between stakeholders (internal or external) deploying and complying with organisational processes. Maintains regular communication with customer / partner / supplier, and addresses needs through empathy with their environment and managing supply chain communications.	



Ensures that stakeholder needs, concerns or complaints are understood and addressed in accordance with organisational policy.	
<b>ICT quality management (e-CF)</b>  Implements ICT quality policy to maintain and enhance service and product provision. Plans and defines indicators to manage quality with respect to ICT strategy. Reviews quality measures and recommends enhancements to influence continuous quality improvement.	MOOC
<b>Communication skills (Transferrable/ 21st Century)</b>  Convey information to another effectively and efficiently. These typically include listening, nonverbal communication, clarity and concision, friendliness, confidence, empathy, open-mindedness, respect, feedback, and selection of the right medium.	MOOC
<b>Time management (Transferrable/ 21st Century)</b>  Managing short and long term tasks successfully, meet urgent and lengthier deadlines, being proactive rather than reactive, adjust workload, make compromises and contingency plans, work to particular specifications and allocation of resources.	MOOC
<b>Product/ Service Planning (e-CF)</b>  Analyses and defines current and target status. Estimates cost effectiveness, points of risk, opportunities, strengths and weaknesses, with a critical approach. Creates structured plans; establishes time scales and milestones, ensuring optimisation of activities and resources. Manages change requests. Defines delivery quantity and provides an overview of additional documentation requirements. Specifies correct handling of products, including legal issues, in accordance with current regulations.	Spec. course
<b>Identifying digital competences gaps (DigComp)</b>  To assess needs and to identify, evaluate, select and use digital tools and possible technological responses and to solve them. To adjust and customise digital environments to personal needs (e.g. accessibility).	Spec. course
<b>Service Level Management (e-CF)</b>  Defines, validates and makes applicable service level agreements (SLAs) and underpinning contracts for services offered. Negotiates service performance levels taking into account the needs and capacity of stakeholders and business.	Spec. course
<b>Management skills (Transferrable/ 21st Century)</b>  The knowledge and ability of the individuals in a managerial position to fulfil some specific management activities or tasks.	Spec. course



<b>Application Design (e-CF)</b>  Analyses, specifies, updates and makes available a model to implement applications in accordance with IS policy and user / customer needs. Selects appropriate technical options for application design, optimising the balance between cost and quality. Designs data structures and builds system structure models according to analysis results through modelling languages. Ensures that all aspects take account of interoperability, usability and security. Identifies a common reference framework to validate the models with representative users, based upon development models (e.g. iterative approach).	Spec. course
<b>Protecting personal data and privacy (DigComp)</b>  To protect personal data and privacy in digital environments. To understand how to use and share personally identifiable information while being able to protect oneself and others from damages. To understand that digital services use a "Privacy policy" to inform how personal data is used.	Spec. course
<b>Sustainable Development (e-CF)</b>  Estimates the impact of ICT solutions in terms of eco responsibilities including energy consumption. Advises business and ICT stakeholders on sustainable alternatives that are consistent with the business strategy. Applies an ICT purchasing and sales policy which fulfils eco-responsibilities.	Spec. course
<b>Managing digital identity (DigComp)</b>  To create, and manage one or multiple digital identities, to be able to protect one's own reputation, to deal with the data that one produces through several digital tools, environments and services.	Spec. course
<b>Application Development (e-CF)</b>  Interprets the application design to develop a suitable application in accordance with customer needs. Adapts existing solutions by e.g. porting an application to another operating system. Codes, debugs, tests and documents and communicates product development stages. Selects appropriate technical options for development such as reusing, improving or reconfiguration of existing components. Optimises efficiency, cost and quality. Validates results with user representatives, integrates and commissions the overall solution.	Spec. course
<b>Influence/ persuasion skills (Transferable/ 21st Century)</b>  Persuasion skills refer to the talent of changing the attitudes, beliefs, or behaviors of a person or group towards another person, group, event, object, or idea. It is usually done by conveying, in a message, some feelings, information, reasoning, or a combination. Influencing skills are reliant on good soft skills and the ability to communicate effectively, engage stakeholders which involves the art of storytelling. In the podcast	Spec. course



we look at negotiation techniques which focus on the ability to influence.		
<b>Information Security Strategy Development (e-CF)</b>	Defines and makes applicable a formal organisational strategy, scope and culture to maintain safety and security of information from external and internal threats, i.e. digital forensic for corporate investigations or intrusion investigation. Provides the foundation for Information Security Management, including role identification and accountability. Uses defined standards to create objectives for information integrity, availability, and data privacy.	Spec. course
<b>Documentation Production (e-CF)</b>	Produces documents describing products, services, components or applications to establish compliance with relevant documentation requirements. Selects appropriate style and media for presentation materials. Creates templates for document-management systems. Ensures that functions and features are documented in an appropriate way. Ensures that existing documents are valid and up to date.	Spec. course
<b>Testing (e-CF)</b>	Constructs and executes systematic test procedures for ICT systems or customer usability requirements to establish compliance with design specifications. Ensures that new or revised components or systems perform to expectation. Ensures meeting of internal, external, national and international standards; including health and safety, usability, performance, reliability or compatibility. Produces documents and reports to evidence certification requirements.	Spec. course
<b>Mentoring/ coaching skills (Transferable/ 21st Century)</b>	Mentoring as an act of giving advice to less experienced people, is a powerful tool for developing personal qualities and obtaining new skills, coaching is largely understood as a tool for improvement of professional performances in order to achieve addressed goals.	Spec. course
<b>Copyright and licenses (DigComp)</b>	To understand how copyright and licenses apply to data, digital information and content.	Spec. course
<b>Education and Training Provision (e-CF)</b>	Defines and implements ICT training policy to address organisational skill needs and gaps. Structures, organises and schedules training programmes and evaluates training quality through a feedback process and implements continuous improvement. Adapts training plans to address changing demand.	Spec. course



<b>Service Delivery (e-CF)</b>	Spec. course
Ensures service delivery in accordance with established service level agreements (SLA's). Takes proactive action to ensure stable and secure applications and ICT infrastructure to avoid potential service disruptions, attending to capacity planning and to information security. Updates operational document library and logs all service incidents. Maintains monitoring and management tools (i.e. scripts, procedures). Maintains IS services. Takes proactive measures.	
<b>Solution Deployment (e-CF)</b>	Spec. course
Following predefined general standards of practice carries out planned necessary interventions to implement solution, including installing, upgrading or decommissioning. Configures hardware, software or network to ensure interoperability of system components and debugs any resultant faults or incompatibilities. Engages additional specialist resources if required, such as third party network providers. Formally hands over fully operational solution to user and completes documentation recording all relevant information, including equipment addressees, configuration and performance data.	
<b>Integrity/ ethical (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Ethics is understood to be a system of principles that guide how people make decisions and lead their lives. In contrast to ethics, integrity is understood as a consistent application of ethical principles, particularly honesty.	
<b>Programming (DigComp)</b>	Spec. course
To plan and develop a sequence of understandable instructions for a computing system to solve a given problem or perform a specific task.	
<b>Information and Knowledge Management (e-CF)</b>	Spec. course
Identifies and manages structured and unstructured information and considers information distribution policies. Creates information structure to enable exploitation and optimisation of information. Understands appropriate tools to be deployed to create, extract, maintain, renew and propagate business knowledge in order to capitalise from the information asset.	
<b>User Support (e-CF)</b>	Spec. course
Responds to user requests and issues, recording relevant information. Assures resolution or escalates incidents and optimises system performance in accordance with predefined service level agreements (SLAs). Understands how to monitor solution outcome and resultant customer satisfaction.	



<b>Decision making (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Increasing a professional's decision-making competence enhances his/her ability to make better decisions leading to better life outcomes for individuals, an improved atmosphere in the museum community and downstream benefits to society as a whole.	
<b>Change Support (e-CF)</b>	Spec. course
Implements and guides the evolution of an ICT solution. Ensures efficient control and scheduling of software or hardware modifications to prevent multiple upgrades creating unpredictable outcomes. Minimises service disruption as a consequence of changes and adheres to defined service level agreement (SLA). Ensures consideration and compliance with information security procedures.	
<b>Solving technical problems (DigComp)</b>	Spec. course
To identify technical problems when operating devices and using digital environments, and to solve them (from trouble-shooting to solving more complex problems).	
<b>Purchasing (e-CF)</b>	Spec. course
Applies a consistent procurement procedure, including deployment of the following sub processes: specification requirements, supplier identification, proposal analysis, evaluation of the energy efficiency and environmental compliance of products, suppliers and their processes, contract negotiation, supplier selection and contract placement. Ensures that the entire purchasing process is fit for purpose, adds business value to the organisation compliant to legal and regulatory requirements.	
<b>Problem Management (e-CF)</b>	Spec. course
Identifies and resolves the root cause of incidents. Takes a proactive approach to avoidance or identification of root cause of ICT problems. Deploys a knowledge system based on recurrence of common errors. Resolves or escalates incidents. Optimises system or component performance.	
<b>Process Improvement (e-CF)</b>	Spec. course
Measures effectiveness of existing ICT processes. Researches and benchmarks ICT process design from a variety of sources. Follows a systematic methodology to evaluate, design and implement process or technology changes for measurable business benefit. Assesses potential adverse consequences of process change.	
<b>ICT Quality Strategy Development (e-CF)</b>	Spec. course
Defines, improves and refines a formal strategy to satisfy customer expectations and improve business performance (balance between cost and risks). Identifies critical processes influencing service delivery and product performance for definition in the ICT quality management	



system. Uses defined standards to formulate objectives for service management, product and process quality. Identifies ICT quality management accountability.	
<b>Fact-driven (Transferrable/ 21st Century)</b>  Using fact-driven design can save one's company. It forces everyone to focus on what's important to business/organization.	Spec. course
<b>Sense of initiative and entrepreneurship (Transferrable/ 21st Century)</b>  The individual's ability to identify and seize opportunities, turn ideas into action, and to plan and manage processes to achieve objectives.	Spec. course
<b>Analyze and synthesize information (Transferrable/ 21st Century)</b>  It is often related to critical thinking, creative thinking, innovation, managing information, and is driven from the need of solving problems and making informed decisions. Analysing and synthesizing information is part of the critical and creative thinking.	Spec. course
<b>Risk management (e-CF)</b>  Implements the management of risk across information systems through the application of the enterprise defined risk management policy and procedure. Assesses risk to the organisation's business, including web, cloud and mobile resources. Documents potential risk and containment plans.	Spec. course
<b>Digital Marketing (e-CF)</b>  Understands the fundamental principles of digital marketing. Distinguishes between the traditional and digital approaches. Appreciates the range of channels available. Assesses the effectiveness of the various approaches and applies rigorous measurement techniques. Plans a coherent strategy using the most effective means available. Understands the data protection and privacy issues involved in the implementation of the marketing strategy.	Spec. course
<b>Business Change Management (e-CF)</b>  Assesses the implications of new digital solutions. Defines the requirements and quantifies the business benefits. Manages the deployment of change taking into account structural and cultural issues. Maintains business and process continuity throughout change, monitoring the impact, taking any required remedial action and refining approach.	Spec. course



<b>Interpersonal skills (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Interpersonal skills are the behaviors and tactics a person uses to interact with others effectively. Interpersonal skills range from communication and listening to attitude and deportment.	
<b>Networking skills (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Networking is the exchange of information and ideas among people with a common profession or special interest, usually in an informal social setting. Networking is the process of building and maintaining a network of contacts.	
<b>Negotiation skills (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Negotiation is a type of discussion used to settle disputes and reach agreements between two or more parties. Generally, a negotiation results in a compromise where each party makes a concession for the benefit of everyone involved.	
<b>Active listening skills (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Active listening is a skill that can be acquired and developed with practice. Active Listening requires effort, self-awareness, and practice.	
<b>Resilience (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Resilience relies on different skills and draws on various sources of help, including rational thinking skills, physical and mental health, and the relationships with others. To face challenges and respond appropriately can require us to draw on all our resources, both internal and external, including our personal relationships.	
<b>Mediation skills (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Mediation is a means to resolve disputes without resorting to litigation or other adversarial modes of dealing with conflict.	
<b>Storytelling (Transferrable/ 21st Century)</b>	Spec. course
Storytelling is the conveying of events in words, and images, often by improvisation or embellishment. Stories or narratives have been shared in every culture as a means of entertainment, education, cultural preservation, and to instil moral values. Crucial elements of stories and storytelling include plot, characters, and narrative point of view.	



## 7.2 Competences per Job Role Profile

DIGITAL COMPETENCES	TYPE	Digital Strategy Manager (Level)	Digital Collections Curator (Level)	Digital Interactive Experience Developer (Level)	Online Cultural Community Manager (Level)	Core material (hours)	Practical assignment (hours)
Service Level Management	e-CF	e-4				5	3,5
Product / Service Planning	e-CF	e-3	e-3	e-3	e-3	4	2
Application Design	e-CF			e-3		4	2
Sustainable Development	e-CF	e-4				5	3,5
Application Development	e-CF			e-3		4	2
Testing	e-CF			e-3		4	2
Solution Deployment	e-CF			e-3		4	2
Documentation Production	e-CF		e-3	e-3	e-3	4	2
User Support	e-CF			e-3	e-3	4	2
Change Support	e-CF			e-3		4	2
Service Delivery	e-CF		e-3			4	2
Problem Management	e-CF		e-4	e-4	e-4	5	3,5
Information Security Strategy Development	e-CF	e-4				5	3,5
ICT Quality Strategy Development	e-CF				e-5	6	5
Education and Training Provision	e-CF	e-3				4	2
Purchasing	e-CF	e-4	e-4			5	3,5
Information and Knowledge Management	e-CF	e-4	e-5			6	3,5 (level e-4) 5 (level e-5)
Digital Marketing	e-CF				e-4	5	3,5



Risk Management	e-CF	e-4	e-4	e-4		5	3,5
Process Improvement	e-CF	e-4				5	3,5
Business Change Management	e-CF	e-4			e-5	6	3,5 (level e-4) 5 (level e-5)
Copyright and licenses	DigComp	√	√	√	√	1,5	1
Programming	DigComp	√	√	√	√	1,5	1
Solving technical problems	DigComp	√	√	√	√	1,5	1
Protecting personal data and privacy	DigComp	√	√	√	√	1,5	1
Identifying digital competences gaps	DigComp	√	√	√	√	1,5	1
Managing digital identity	DigComp	√	√	√	√	1,5	1
21 <sup>ST</sup> CENTURY SKILLS	TYPE	R1 (Level / hours )	R2 (Level/ hours)	R3 (Level/ hours)	R4 (Level/ hours)	Core material (hours)	Practical assignment (hours)
Mentoring / coaching skills	21st Cent	√	√		√	3	2
Analyse and synthesize information	21st Cent	√		√	√	3	2
Negotiation skills	21st Cent	√		√	√	3	2
Networking skills	21st Cent	√	√	√	√	3	2
Sense of initiative and entrepreneurship	21st Cent	√	√	√	√	3	2
Resilience	21st Cent	√		√	√	3	2
Decision making	21st Cent	√	√	√	√	3	2
Management skills	21st Cent		√		√	3	2
Interpersonal skills	21st Cent		√	√	√	3	2



Mediation skills	21st Cent		✓	✓		3	2
Influence / persuasion skills	21st Cent		✓		✓	3	2
Active listening skills	21st Cent		✓	✓	✓	3	2
Storytelling	21st Cent			✓	✓	3	2
Fast-driven	21st Cent			✓		3	2
Integrity / ethical	21st Cent				✓	3	2
		<b>N. competences</b>	<b>N. competences</b>	<b>N. competences</b>	<b>N. competences</b>		
<b>SUM</b>		<b>23</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>26</b>		



## 7.3 Digital competences

### 7.3.1 Digital competence (e-CF)

N. Competence	1
Competence Title	IS and Business Strategy Alignment
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define future developments in business process and technology application</li> <li>• Recognize requirements for processes related to ICT services</li> <li>• Identify long term visitor / customer needs</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Illustrate the development of ICT strategy and policy, including ICT security and quality</li> <li>• Describe the development of the business strategy</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examine feasibility in terms of costs and benefits</li> <li>• Demonstrate effects of implementations</li> <li>• Assess the impact of new technologies on business</li> <li>• Study the business benefits of new technologies and how this can add value and provide competitive advantage</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse the Museum business architecture</li> <li>• Examine the legal &amp; regulatory landscape in order to factor into business requirements</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	2
Competence Title	Business plan development
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe the methodology of doing a SWOT analysis</li> <li>• Identify 2 risks in a management plan</li> <li>• Present an example of a competitive analysis</li> <li>• Recognize the mission, the vision and values of a museum</li> <li>• Label 4 museum needs</li> <li>• Present the Museum Innovation Model (MIM)</li> <li>• Identify the 4 elements of the marketing mix (the 4 Ps)</li> <li>• Describe the methodology of doing a PEST analysis</li> <li>• Name 5 competitive forces to maximize profitability (Porter's 5 Forces)</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimate a cost analysis</li> <li>• Differentiate a business plan from a business model.</li> <li>• Indicate the steps of a business plan</li> <li>• Describe a marketing strategy</li> <li>• Describe the business model canvas</li> <li>• Indicate 2 sustainability issues of a museum</li> <li>• Recognize the value of 2 marketing communication functions</li> <li>• Identify a management plan for a museum</li> <li>• Give examples of 2 business models</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce a financial planning and analysis</li> <li>• Select an example of a Museum Marketing Plan</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	3
Competence Title	Technology trend monitoring
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify at least 2 of the main milestones in the history of ICT in museums.</li> <li>• Identify at least 2 of the current technologies that will shape the future in museums.</li> <li>• Explore a SW tool to prototype a digital storytelling example.</li> <li>• Examine 3 examples of how games provide distinct experiences in museums and enhance the visitor experience, by exploring case studies.</li> <li>• List 3 advantages of how gamification can increase the visitors' engagement.</li> <li>• Describe the concept of interactive storytelling and how it expands linear storytelling, by exploring case studies.</li> <li>• Examine examples of how the reality virtuality continuum can improve the museum communication.</li> <li>• Identify 2 different types of examples of Augmented Reality applications in museums</li> <li>• Identify 2 different types of examples Virtual Reality applications in museums</li> <li>• Identify 2 different types examples of Mixed Reality applications in museums</li> <li>• Identify one set of principles of usability and how it promotes user adoption of technology.</li> <li>• Identify the main guidelines for accessibility in museums places and the web, with a focus on inclusive museums</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• From analysing 2 case studies, explain how games and gamification are used distinctively. For each, complete the following fields: target, synopsis, objectives, advantages, constraints.</li> <li>• From analysing case studies, understand how AR/VR or mixed reality solutions are used distinctively inside-out in museums.</li> <li>• Discuss how usability can affect the user experience, from analysing a case study.</li> <li>• When confronted with a specific problem in a museum, specify a solution based on interactive storytelling. Make a case-study by prototyping a solution.</li> <li>• From analysing examples of using VR/AR or mixed reality</li> </ul>



- solutions in museums understand the artist's world.
- When confronted with specific problems in museums and websites, identify the principles that can enhance the accessibility

Application level

Analysis level

Synthesis level

Evaluation level



N. Competence	4
Competence Title	Innovating
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define innovation and the areas it occurs</li> <li>• Identify the four different types of innovation</li> <li>• Identify the five different types of innovators</li> <li>• Identify the steps of the innovation-decision process</li> <li>• Describe the Museum Innovation Model</li> <li>• Identify the steps of design thinking process for innovations in museums</li> <li>• Identify the characteristics of open thinking</li> <li>• Define Open Thinking for museum innovation</li> <li>• Identify how crowdsourcing can be used from museums</li> <li>• Identify Linked Open Data for museum resources</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classify innovations implemented in museums according to their type</li> </ul> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	5
Competence Title	Needs identification
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define at least 3 research techniques</li> <li>• Outline at least 3 scenario characteristics</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate how to manage an interview</li> <li>• Identify the aim of qualitative research within a Museum</li> <li>• Explain why personas are important</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose the data gathering techniques depending on prefixed requirements</li> <li>• Interpret data techniques</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	6
Competence Title	Forecast development
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the difference between prediction and foresight</li> <li>• Identify at least one technique used to perform qualitative forecasting analysis with museum staff on digital opportunities</li> <li>• Identify at least one technique used to perform quantitative forecasting analysis with museum staff on digital opportunities</li> <li>• List the steps and scope in the scanning process</li> <li>• Identify one method used to monitor change</li> <li>• Identify at least one new trend</li> <li>• Identify at least one method used to assess staff capacity for welcoming new digital tools</li> <li>• Identify at least three relevant metrics (KPI's) used to enable accurate decision making</li> <li>• Identify at least one technique used to understand audience needs and behaviours</li> <li>• Identify the difference between Digital communication and digital transformation</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Develop at least two scenarios, intersecting new and existing trends and potentially disruptive events</li> <li>• Create a stakeholders' list</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collect at least two techniques used to assess user/technologies interaction</li> <li>• Plan one forecasting session</li> <li>• Plan at least two warm up exercises</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose one evaluation tool used to monitor change</li> </ul>



N. Competence	7
Competence Title	Relationship management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe relationship management and its two main components in the business domain</li> <li>• Identify six interpersonal skills</li> <li>• List ten relationship management skills to enhance a business</li> <li>• Identify six fundamental competencies for a successful business relationship management</li> <li>• Identify the four types of customer relationship management</li> <li>• Discuss four objectives of customer relationship management</li> <li>• Give three examples of customer relationship management applications</li> <li>• Name three goals of customer relationship management</li> <li>• List seven steps of a museum's complaints handling process</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explain the four core disciplines of business relationship management</li> <li>• Describe the five tests of good customer relationship management strategy</li> <li>• Indicate six benefits of CRM in museums</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sketch the business relationship management framework using the "House of BRM" approach</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	8
Competence Title	ICT quality management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the benefits of quality improvement</li> <li>• Define a quality management system</li> <li>• Identify why IT projects fail</li> <li>• Identify the quality management principles</li> <li>• Define actions for organisation to improve their performance applying the principles</li> <li>• Identify the key benefits of ISO 9001:2015 standard</li> <li>• Identify the key areas of a Quality Management System based on the ISO 9001:2015 standard</li> <li>• Define the Capability Maturity Model Integration</li> <li>• Identify the CMMI maturity levels</li> <li>• Identify the critical elements of the ICT Quality Management implementation</li> <li>• Identify indicators for ICT Quality</li> <li>• Identify the critical aspects of ensuring ICT Quality</li> <li>• Identify the cornerstones of ICT Quality Auditing</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	9
Competence Title	Product/ Service Planning
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define the fundamental elements of Service Design</li> <li>• Define the fundamental elements of Project Management</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the lifecycle of a service/product</li> <li>• Understand the role of Stakeholders in Project Management</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply a Project Plan</li> <li>• Apply a Network Planning</li> <li>• Apply a Project Execution</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Create a Network Planning</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	10
Competence Title	Service Level Management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the Service Level Management process.</li> <li>• Recognize the need to apply it.</li> <li>• Recognize the implementation of Service Level Management levels for museum spaces.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separate of the needs of each level of the SLM separately.</li> <li>• Describe the needs of Service Level Management levels.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepare a list of services and needs.</li> <li>• Identify services and needs.</li> <li>• Create of a template according to services and needs.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse the Service Level Management level based on needs of the organization and the client.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the needs by utilizing the organization's services.</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate Service Level Management models.</li> </ul>



N. Competence	11
Competence Title	Application Design
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the elements that can be used to model an application.</li> <li>• Describe one data structure that could represent a model.</li> <li>• Discuss how to validate models and applications.</li> <li>• Explain the basis of the framework presented.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construct a model of an application.</li> <li>• Apply a data structure to support the application design.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyze a domain with the goal of creating a model of an application.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	12
Competence Title	Sustainable Development
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• List the four phases for sustainable development's historical evolution</li> <li>• Name the three major alternative concepts of sustainable future</li> <li>• Recognize the ISO37120 indexes that match the UN SDGs</li> <li>• Name examples of ICT that match the sustainability dimensions and SDGs</li> <li>• Classify the stakeholders for sustainability assessment</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe what sustainability stands for</li> <li>• List the three sustainability dimensions and the five general indicator groups</li> <li>• List the 17 UN SDGs</li> <li>• List 3 EU sustainable strategies</li> <li>• Describe what sustainability assessment stands for</li> <li>• Describe how ICT matches the sustainability dimensions</li> <li>• List the 5 environmental sustainability dimensions</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Measure the environmental impact of alternative ICTs</li> <li>• Define ICT alternatives from the sustainability point of view</li> <li>• Define ICT alternatives that meet sustainability dimensions</li> <li>• List ICT sustainability criteria that can be applied in museums</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	13
Competence Title	Application Development
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the activities of the software development life cycle;</li> <li>• Identify software development processes and their characteristics;</li> <li>• Identify languages and platforms that can be used for application development.</li> <li>• Identify different elements that can be used to develop an application with HTML;</li> <li>• Identify different visual styling that can be done with CSS.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construct a Web page using HTML and CSS according to a certain specification;</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	14
Competence Title	Information Security Strategy Development
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the family of standards ISO 27001</li> <li>• Understand the principal components of a management systems</li> <li>• Understand the principles of information security</li> <li>• Describe the requirements of the clauses 4 to 8 of ISO 27001</li> <li>• Describe implementation phases of ISO 27001 framework</li> <li>• Understand the principles of information security controls</li> <li>• Describe the components of monitoring and reviewing process on ISO 27001</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose the best control to apply and document the process</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose the best controls applied to a museum use case</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implement an ISMS complying with international standards (e.g. ISO 27001:2013)</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	15
Competence Title	Documentation Production
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outline the two major achievements of a good documentation</li> <li>• Recognize the two main documentation types</li> <li>• Define process documentation</li> <li>• Describe the purpose of a product requirements document</li> <li>• Identify two broad information categories to describe an object of a heritage collection</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe four skills of a documentation specialist</li> <li>• Identify three types of document quality standards</li> <li>• Explain what each of the document production phases performs</li> <li>• Describe the four process documentation types</li> <li>• Distinguish between user and system documentation</li> <li>• Describe the three main processes when documenting heritage collections</li> <li>• Explain the two things documentation in museums focuses on</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose appropriate documentation components to address specific needs</li> <li>• Apply two writing style guidelines for good documentation</li> <li>• Document a museum object using the Artifacts Canada Data Dictionary</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>



N. Competence	16
Competence Title	Testing
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define six (6) quality parameters of a software product</li> <li>• Recognize the different rules of testing within the SDLC models</li> <li>• Describe the concept of software testing</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify five (5) goals of the defect management process</li> <li>• Identify the five (5) test process phases</li> <li>• Indicate the five (5) quality components that define usability</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose when to use a certain usability method</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguish between different testing techniques</li> <li>• Distinguish the formative and summative evaluation approaches</li> <li>• Analyze a digital interactive installation using the M-dimensions Framework and the Heuristic Evaluation technique</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Value a digital interactive installation using the M-dimensions Framework and the Heuristic Evaluation technique</li> </ul>



N. Competence	17
Competence Title	Education and Training Provision
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify what are the existing generations</li> <li>• Describe what are the learning profiles of each generation</li> <li>• Identify some models of active learning methodologies</li> <li>• Describe how models work in practice</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associate audience profile with learning methodologies</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implement class planning according to association between audience profile and learning methodologies.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	18
Competence Title	Service Delivery
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To enumerate the main concepts of service management;</li> <li>• To describe the main concepts of knowledge management;</li> <li>• To define the main concepts of change management;</li> <li>• To present and use code lines and baselines;</li> <li>• To recall what an event, even types and event management process;</li> <li>• To define incidents and incident management process;</li> <li>• To describe user access management and key concepts related;</li> <li>• To list common operating activities;</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To understand ITIL lifecycle;</li> <li>• To explain main processes of service transition;</li> <li>• To explain main processes of service operation;</li> <li>• To recognize main processes of SLAs;</li> <li>• To understand the main concepts of configuration management;</li> <li>• To describe the basic concepts of release management;</li> <li>• To explain what an event, even types and event management process;</li> <li>• To describe incidents and incident management process;</li> <li>• To define user access management and key concepts related;</li> <li>• To recognize common operating activities;</li> <li>• To understand Software operation as a service in Cloud environments;</li> <li>• To comprehend key concepts of DevOps methodology</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To use a change request form;</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To analyse a system's version tree;</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>



Evaluation level	•
------------------	---

N. Competence	19
Competence Title	Solution Deployment
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the different cloud service and cloud deployment models;</li> <li>• Identify software packaging and distribution methods;</li> <li>• Identify technologies and standards used for deploying software;</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explain the trade-offs between virtual machines and containers;</li> <li>• Explain the relationship between deployment and software architecture;</li> </ul> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design the deployment environment of a given system.</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	20
Competence Title	Information and Knowledge Management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implement queries for finding paintings of an artist</li> <li>• Implement queries for counting Objects in a museum</li> <li>• Implement queries for counting nationality or gender of artists</li> <li>• Graph plots for culture or technique in a collection</li> <li>• Display the most visited museums in the world or in a country</li> <li>• Implement queries for counting portrait painting works per artist or per country of origin</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorize the artworks of each artist</li> <li>• Categorize the material used in artists' works</li> <li>• Categorize the movements in a collection or in artworks generally</li> <li>• Categorize the type of museums</li> <li>• Categorize the genre in artworks</li> <li>• Organize the Eurostat museum data for plotting information about museums per country or per city</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generate the locations of archaeological sites of a county</li> <li>• Generate the distribution of public art by place</li> <li>• Check the genre or depicted entities or material used or locations of an artist works</li> <li>• Generate a map with the museums of the world or a map with the museums/ archaeological sites of a specific country</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce timelines with paintings produced per year by an artist</li> <li>• Produce recommendations for the top museums for each user</li> <li>• Produce timelines with museums creation in a country</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce a map with monuments and other heritage items located around our location.</li> </ul>
--	--

	<p>N. Competence</p> <p>21</p> <p>Competence Title</p> <p>User Support</p> <p>Type</p> <p>e-CF</p> <p>Learning outcomes</p> <p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand User Support.</li> <li>• Recognize the need to apply it to improve services.</li> <li>• Recognize its application for museum spaces.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separate needs for better utilization.</li> <li>• Describe user needs.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determine users' needs for creating a strategy.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse User Support level based on the needs of the organization and the client.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Create a User Support model for the museum spaces needs</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate corresponding User Support models</li> </ul>
--	---



N. Competence	22
Competence Title	Change Support
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the Change Support Process.</li> <li>• Recognize the need to apply Change Support.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separate the needs for the initial design of Change Support.</li> <li>• Describe the Change Support process.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determine the original design to create a model.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse the Change Support level based on the needs of the organization and the customer.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Create a Change Support model for the needs of museum spaces.</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate the Assessment of Matching other Change Support Models.</li> </ul>



N. Competence	23
Competence Title	Purchasing
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• List the 4 basic principles of procurement</li> <li>• Name the 5 basic procurement stages according to ITIL</li> <li>• Describe the procurement process/cycle</li> <li>• Name the 6 procurement procedures available</li> <li>• Define the requirements (technical and other) of a contract</li> <li>• Name the 5 stages of bid evaluation</li> <li>• Define the basic structure of a contract</li> <li>• Identify Green and ICT procurement issues</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Differentiate between purchasing and procurement</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply contract award methods</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debate on "make, lease or buy" options</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establish tenderer evaluation criteria</li> <li>• Formulate contract performance clauses</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate contract performance</li> <li>• Appraise good practices paradigms in ICT procurement</li> <li>• Identify and evaluate the risk factors involved in the procurement process.</li> </ul>



N. Competence	24
Competence Title	Problem Management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recall the definitions of the key concepts of IT service management</li> <li>• Name the service lifecycle stages</li> <li>• Identify the types of problem management</li> <li>• Outline the main types of data a typical problem record includes</li> <li>• Identify the basic factors problem prioritization is based on</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explain what problem management means</li> <li>• Distinguish problem management from incident management</li> <li>• Recognize the outcomes of problem management</li> <li>• Describe the problem management phases</li> <li>• Indicate where workarounds are documented</li> <li>• Explain the main target of root cause analysis</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perform problem analysis using the Kepner - Tregoe method</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose the most appropriate problem analysis technique in particular circumstances</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	25
Competence Title	Process Improvement
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand business planning in the digital era</li> <li>• Identify at least two frameworks or approaches dedicated to business process management</li> <li>• Define museum processes and sub processes integrated with ICT-within-the-process characteristics</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguish between standard operating procedures and non-documented operating procedures or between quality system / accreditation schemes and non-well performed job / work inconsistency</li> <li>• Describe the nature of Digital Strategy Operating Processes and associated activities in your own words</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepare a Standard Operating Procedure model for at least one museum process</li> <li>• Prepare of an Executive Summary examining the transformative potential of digital and social media for at least one museum process</li> <li>• Create an assessment checklist reflecting continuous review and improvement appraisal of a performance area framework (i.e. Collections Management, Exhibition, etc.)</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Differentiate between Museum Digital Strategy and Digital Asset Management framework.</li> <li>• Arrange benchmarks to be used as part of an organisation's planning cycle to assess and plan an activity and measure progress against those plans.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design management policy of personal data.</li> <li>• Create accreditation schemes with a purpose to support the organization performance and planning.</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criticize the organization business processes model.</li> </ul>
--	--

	<p>N. Competence 26</p> <p>Competence Title ICT Quality Strategy Development</p> <p>Type e-CF</p> <p>Learning outcomes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Knowledge level           <ul style="list-style-type: none"> <li>Describe principles of ICT quality management.</li> </ul> </li> <li>Comprehension level           <ul style="list-style-type: none"> <li>Interpreting the performance of online communication applications.</li> </ul> </li> <li>Application level           <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementing indicators set for formulate objectives for service management, application and process quality in online communication.</li> </ul> </li> <li>Analysis level           <ul style="list-style-type: none"> <li>Assessing the performance of online communication applications.</li> </ul> </li> <li>Synthesis level           <ul style="list-style-type: none"> <li>Structuring the quality management of online communication.</li> </ul> </li> <li>Evaluation level</li> </ul>
--	--



N. Competence	27
Competence Title	Risk management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recall the definitions of the key concepts of Risk Management</li> <li>• Identify the types of risks</li> <li>• Outline the main types of information a typical risk mitigation plan includes</li> <li>• Identify the basic factors risk analysis is based upon</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explain what risk management means</li> <li>• Distinguish quality from quantity risk categorization</li> <li>• Recognize the outcomes of risk mitigation</li> <li>• Describe the risk categorization phases</li> <li>• Indicate how risks are documented</li> <li>• Explain the main goals of cause and effect analysis</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perform risk categorization using the Pareto Analysis</li> <li>• Perform cause and effect analysis using the Ishikawa diagram</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose the most appropriate risk analysis techniques in particular circumstances</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	28
Competence Title	Digital Marketing
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To clarify the scope of digital marketing and the elements contained within a digital marketing plan</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To develop an online community</li> <li>• To select relevant content to post online</li> <li>• To choose at least 2 different social platforms to use for different goals</li> <li>• To select at least 2 appropriate tools according the adopted channels</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To compare at least 2 different marketing tools</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To create a digital marketing strategy including setting Key Performance Indicators (KPIs)</li> <li>• To develop 3 different KPIs</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To measure the success of digital activity including social media activity.</li> </ul>



N. Competence	29
Competence Title	Business Change Management
Type	e-CF
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify at least three strategic options</li> <li>• Identify at least three customer's segmentation</li> <li>• Identify at least three museum positioning</li> <li>• Identify at least three trends of branding of visitors destinations</li> <li>• Identify the use of relationship marketing on museum</li> <li>• Identify the experience marketing on museum</li> <li>• Identify the marketing mix on museum</li> <li>• Identify the branding and brand equity on museum</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classify the needs of museum strategic marketing.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construct an audience development strategy.</li> <li>• Choose audience and visitors according to segmentation and positioning</li> <li>• Choose best options to ensure good experiences and authenticity to visitors</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan long-term strategic relations with all the museum stakeholders</li> <li>• Design innovative museum marketing mix campaigns</li> <li>• Design interactive and innovative solutions that provide meaningful experiences for all types of museum audiences.</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



### 7.3.2 Digital competence (DigComp)

N. Competence	1
Competence Title	Browsing, searching and filtering data, information and digital content
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe the value of information and data analytics in the digital era</li> <li>• Identify at least two (2) good practices on the use of digital content in Museums</li> <li>• Define strategies and goals on data browsing research and information analysis</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convert knowledge into analytical thinking in order to select accurate data in the age of information</li> <li>• Identify efficient use of internet tools for superior research collection methods</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Develop a museum policy on data usage and extraction (set rules and goals compatible with targets and legislation)</li> <li>• Prepare a case study report on museum rethinking using information retrieved online</li> <li>• Apply a copyright and GDPR compliant policy on information usage and data collection</li> <li>• Develop digital content using resources from the public domain and free stock material</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify capacity-building on open source applications and tools for digital content and information management and analysis</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	2
Competence Title	Managing data, information and digital content
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define data, information, digital content, metadata</li> <li>• Examine the added value of Software</li> <li>• Examine the use of Software Applications regarding data, information and digital content management</li> <li>• Define the web threats and the necessity to face them</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the web threats</li> <li>• Estimate the risk of data loss or corruption</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employ effective methods of data archive</li> <li>• Explore effective methods of managing information</li> <li>• Use effective methods of retrieving information</li> <li>• Utilize effective methods of preservation of digital content</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyze web threats</li> <li>• Apply effective management of data, information and digital content of museum sector</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	3
Competence Title	Evaluating data, information and digital content
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify two technologies for organizing information.</li> <li>• List the best method for digital content assessment.</li> <li>• Present four steps for evaluating information.</li> <li>• Name four criteria when evaluating internet sources.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate the best strategy in searching data resources.</li> <li>• Select two principles on data resources Management.</li> <li>• Describe two digital tools for measuring a museum's popularity.</li> <li>• Identify three trends in analytics.</li> <li>• Indicate the four key areas of SEO that a site owner need to take into consideration.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepare at least five questions in evaluating the credibility of an information source.</li> <li>• Find one metrics' report of a well – known museum.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	4
Competence Title	Identifying needs and technological responses
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the key steps of a needs assessment procedure.</li> <li>• List at least two emerging technologies per main museum function.</li> <li>• Define the main technology characteristics required to cover common museum professionals' needs.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Select a needs assessment model to identify the museum professional needs.</li> <li>• Recognize technologies embedding particular characteristics covering museum professionals' needs.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose the appropriate technologies to solve museum professionals' needs.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	5
Competence Title	Netiquette
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe what netiquette is.</li> <li>• Recall the importance of rules when interacting on the Internet.</li> <li>• Identify at least five rules for communicating on the Internet.</li> <li>• Describe how the cultural and generational diversity implicate the online communication.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Illustrate at least three examples of different environments and audiences.</li> <li>• Illustrate at least three cases of poor online behaviour.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose an effective communication strategy considering the context and regarding the audience and the digital environment.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguish between good and poor netiquette practices.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	6
Competence Title	Innovating and creatively using technology
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify two Information technology and creative practices (ITCP).</li> <li>• Outline the meaning of Cultural Informatics.</li> <li>• Present two examples of creative digital media.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate three challenges in cross –disciplinary collaborations.</li> <li>• Select five ITCP Technologies used in museums.</li> <li>• Describe two different types of virtual museums.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose two examples of digital communication technology in culture.</li> <li>• Find three mobile applications designed for museums.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	7
Competence Title	Developing digital content
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognize at least 3 sections of a webpage</li> <li>• Describe at least 2 ways of communications through social media channels</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associate the information from a list in at least 3 web pages</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schedule the actions to take to create a video</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate at least 3 different type of visuals</li> </ul>



N. Competence	8
Competence Title	Collaborating through digital technologies
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outline at least 3 digital tools for collaborating</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify at least 2 typical human behaviour while collaborating within a team</li> <li>• Indicate at least 1 technique to promote collaboration within a museum</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose at least 2 appropriate features depending on the prefixed digital need.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	9
Competence Title	Protecting personal data and privacy
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognize the four different types of stakeholders in data protection</li> <li>• Identify the seven data protection principles according to GDPR</li> <li>• Describe the four data security domains</li> <li>• Describe the four data protection functional components</li> <li>• Recognize the eight rights of data subjects according to GDPR</li> <li>• Outline five fundamental steps of a generic data protection strategy</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explain the main distinctions of data privacy and data protection</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply basic measures to harmonize their organization with the GDPR requirements</li> <li>• Choose appropriate actions to comply with data protection regulations in specific occasions</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	10
Competence Title	Identifying digital competences gaps
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• List the five areas of digital competence according to the DigComp</li> <li>• Name the two components of e-learning</li> <li>• Describe three ways that e-learning is delivered</li> <li>• Recognize three benefits of e-learning</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe what digital competence stands for</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrate digital competence gaps through online tools</li> <li>• Choose appropriate e-learning solutions for self-development</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>



N. Competence	11
Competence Title	Protecting personal data and privacy (specialisation course)
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand privacy policies and data protection regulation</li> <li>• Identify principles, rights and obligations in reference with a cultural organization approach to privacy issues and processing personal data</li> <li>• Define the appropriate technical and organisational measures to meet the requirements of accountability and to demonstrate the organization compliance with GDPR</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguish between exercising overall control of the purpose and means of the data processing and making technical decisions about data processing and administration</li> <li>• Describe the role and responsibilities of data controllers and processors in relation to the personal data the organization is holding</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Create a set of indicators as to whether you are a controller, a processor or a joint controller in relation to the personal data the organization is holding</li> <li>• Prepare your organization detailed privacy notice in relation to information collected about visitors</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Undertake information audit on what data (and the types of personal data) the organization holds.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classify GDPR obligations to be applied to the organization in relation to personal data</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide when a Data Protection Impact Assessment (DPIA) is required.</li> </ul>



N. Competence	12
Competence Title	Managing digital identity
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate what is digital reputation</li> <li>• Indicate at least two steps that can help build and maintain your museum digital reputation</li> </ul> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the most important outcome of building and maintaining your museum digital reputation</li> <li>• Analyse Trip Advisor reviews about a museum</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>

N. Competence	13
Competence Title	Copyright and licenses
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify in the hub site if there are, and where are the terms of use and the policies</li> <li>• Examine the presence and type of information of the online captions of the images of the museum site</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	14
Competence Title	Programming
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the fundamentals of programming</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explain the main difference between client and server side</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Use 3 elements of CSS to do specific things in more than one HTML page</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Illustrate the 5 basic elements of an HTML page structure</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	15
Competence Title	Solving technical problems
Type	DigComp
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe principles and concepts of problem solving;</li> <li>• Identify different methods and tools that could be used to problem solving;</li> <li>• Explain the different problem solving methods and techniques;</li> <li>• Identify the typical problems;</li> <li>• Identify different approaches to solve a problem;</li> <li>• Identify problem, causes, consequences and actions</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employ the different problem solving methods and techniques;</li> <li>• Construct a problem tree;</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Create a problem tree scheme;</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate the relevance of a problem and respective causes and consequences;</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



## 7.4 Transversal competences (21<sup>st</sup> century skills)

N. Competence	1
Competence Title	Team working
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the main characteristics of a working team.</li> <li>• Identify the key functional aspects of effective communication.</li> <li>• Identify at least three norms of a working team.</li> <li>• Identify the main characteristics of a working team.</li> <li>• Identify the different team roles.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose adequate communication skills in order to promote teamwork and collaboration.</li> <li>• Articulate different team rules and roles and the significance of these differences for team working functioning.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	2
Competence Title	Creative thinking
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify at least three attributes of a creative thinker</li> <li>• Identify at least three facts that contradict popular perceptions of how creativity works</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate at least three strategies that stimulate creative thinking</li> <li>• Indicate two daily work situations creative thinking is a useful (or valuable) skill</li> </ul> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the most important outcome of creative thinking skills in museum work</li> <li>• Infer two of the most popular perception that limits creative thinking</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	3
Competence Title	Leadership and change facilitator
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the core components of the emotional intelligence model</li> <li>• Identify at least one case study in which effective, inclusive leadership initiated a digital transformation plan</li> <li>• Identify the main skills, values and competencies for leadership</li> <li>• Identify the main difference between management and leadership</li> <li>• Identify at least 3 characteristics of leadership</li> <li>• Recognise two different approaches to storytelling as relating to leadership</li> <li>• Identify at least 3 skills that storytelling can help you to build</li> <li>• Identify at least one storytelling technique for team building</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognise 3 characteristics of inclusive leadership</li> <li>• Recognise at least 3 elements of recent leadership models</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose at least one storytelling exercise to develop leadership skills</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulate appropriate questions</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	4
Competence Title	Communication skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define five key elements of communication</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two techniques to manage a conversation</li> <li>• Identify at least 3 elements of nonverbal communication</li> <li>• Identify at least 3 positive attitudes in a conversation</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpret two body language signs</li> <li>• Interpret two feelings from a team conversation</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	5
Competence Title	Time management
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand time management in the digital era</li> <li>• Identify at least two (2) different time management Software applications</li> <li>• Define time scheduling and understand its different dimensions</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguish between cost and non-cost related time fractions in project implementation</li> <li>• Describe the nature of Milestones and time dependencies and typologies in your own words</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepare a list of Tasks by time and priority</li> <li>• Prepare of a WBS</li> <li>• Create an automated Timesheet</li> </ul> <p>Analysis level</p> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	6
Competence Title	Management skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define two current actions of a digital strategy according to the interview</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two possibilities for people who use the Rijksstudio platform</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply three principles of the digital strategy explored with Inspiring People project</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyze one of the possibilities offered by digital experience at Tate Modern gallery</li> <li>• Arrange a digital platform Synthesis level</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide the main steps for the creation of a digital collection</li> </ul>



N. Competence	7
Competence Title	Influence/ persuasion skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify three principles of influence/persuasion</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate three strategies that stimulate influence</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two daily work situations where persuasion is a useful and a valuable skill</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the most important outcome of influence and persuasion skills in museum work</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	8
Competence Title	Mentoring/ coaching skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe what mentoring is in 10 words</li> <li>• Describe the coaching relationship in 10 words</li> <li>• Recognize differences and similarities between mentoring and coaching</li> </ul> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify 1 specific moment when you were 'mentorable'</li> <li>• Identify at least 5 traits of a great mentor</li> <li>• Identify at least 5 traits of a successful coach</li> <li>• Illustrate a mentoring programme for your existing or ideal work place.</li> <li>• Identify 3 soft skills that a mentee can develop through a mentoring relationship</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate 3 benefits of being in a mentoring programme both for the mentor and the mentee.</li> </ul>



N. Competence	9
Competence Title	Integrity/ ethical
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify when was published the first Code of Ethics for museum workers</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognize what makes ICOM Code of Ethics distinctive from other codes of ethics in the museum sector</li> <li>• Select at least three ethical issues in the museum sector</li> <li>• Indicate at least two ethical challenges for museums in the digital environment</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the most important outcome of using professional codes of ethics as reference tools</li> <li>• Analyse ethical dilemmas in action with the help of the ICOM Code of Ethics</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	10
Competence Title	Decision making
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define the dynamics of decision-making in groups;</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two decision-making theories;</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply an analytic approach;</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrange the data analysis.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrate to the already existing possibilities, two possibilities of use of the images</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide three actions to apply the data's outcomes</li> <li>• Evaluate the application of the data analysis introducing two initiatives</li> <li>• Predict two possible scenarios of interactions of users on the website</li> </ul>



N. Competence	11
Competence Title	Fact-driven
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand technology as enabler of business process innovation</li> <li>• Identify at least two drivers of museum innovation and digital transformation</li> <li>• Define reasons to automate and benefits an organization that embraces BPA could have</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguish between process innovation and process improvement which both operate concurrently in a cycle of alteration for a single process</li> <li>• Describe a meaningful performance evaluation process</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepare a Data Envelopment Analysis exercise</li> <li>• Prepare a performance evaluation for a cultural organization</li> <li>• Create a performance review as a crucial part of the ongoing dialogue between managers and employees - An evaluation process for managers (employee evaluation)</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Differentiate between technology driven business models and human intelligence solutions.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrate performance and evaluation techniques in organization management.</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recommend Key Performance Indicators for the evaluation of organizational efficiency.</li> </ul>



N. Competence	12
Competence Title	Sense of initiative and entrepreneurship
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Know the meaning of sense of initiative and entrepreneurship within the lifelong learning framework.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe the broad concept of entrepreneurship for the cultural sector in 10 words.</li> <li>• Identify three characteristics of museum entrepreneurship.</li> <li>• Recognize similarities and differences between entrepreneurship for profit and non-profit organizations.</li> <li>• Identify the main characteristics of digital entrepreneurship</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply evidence based approaches for improving their entrepreneurship competences.</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyze at least 3 competences from each of the areas of the EntreComp</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Summarize the rationale and scope of the Entrepreneurship Competence Framework.</li> <li>• Manage their resilience at their work environment.</li> <li>• Combine digital and entrepreneurial competences for the cultural sector</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate from the 15 competences of the EntreComp the most suitable according to their needs for professional and personal development</li> </ul>



N. Competence	13
Competence Title	Analyze and synthesize information
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify three situations in museum work that demand the ability to analyse and synthetize information</li> <li>• List three tools that can be useful when analysing information</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Select at least three domains where the ability to analyse and synthesize information is often related</li> <li>• Indicate at least two steps that can help making informed decisions and building your critical and creative museum practice</li> </ul> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the most important outcome of analysing and synthesizing information</li> <li>• Analyse an article</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	14
Competence Title	Interpersonal skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify two main types of interpersonal skills</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate three strategies that develop interpersonal skills</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two online work attitudes you must have online, according to best practices of your interpersonal skills</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	15
Competence Title	Networking skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To illustrate networking in the cultural sector, specifically in museums, as a means of audience engagement</li> <li>• To examine networking for museums as a means of digital development</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To construct a professional network.</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	16
Competence Title	Negotiation skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe at least three dimensions of a negotiation strategy</li> <li>• Describe the four elements of the mutual gain approach</li> <li>• Identify at least three elements of psychological influence in negotiation</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apply at least one tool to use to prepare for a negotiation strategy</li> <li>• Demonstrate how to prepare for the three fundamental dimensions of any negotiation: People, Problem (substance) and Process</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyze at least two successful factors of the two museums analysed</li> <li>• Identify three soft skills that you need in a negotiation process</li> <li>• Analyze at least one typical factor of failure in negotiation and develop proper responses</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate one key element of a successful negotiation strategy</li> <li>• Conclude at least three reasons why museums should become places of negotiation.</li> </ul>



N. Competence	17
Competence Title	Active listening skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe at least 1 element of active listening</li> <li>• Differentiate between active and passive listening</li> <li>• Describe one methodology to creatively listening to your audiences</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discover the principle of Imitative decoding</li> <li>• Illustrate the principle of active empathic listening</li> <li>• Illustrate one reason how active listening can diffuse conflict in workplaces</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify 1 element of “non-functional” listening</li> <li>• Experiment active listening within the workplace</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Argue the importance of active listening</li> </ul>



N. Competence	18
Competence Title	Resilience
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the resilience definition</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify two principles of resilience</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two strategies that stimulate resilience</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicate two daily work situations where resilience is a useful and a valuable skill</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify the most important outcome of resilience use in museum work</li> </ul> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	19
Competence Title	Mediation skills
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identify the main characteristics of mediation.</li> </ul> <p>Comprehension level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identify the mediation mission in museums about digital collections.</li> </ul> <p>Application level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identify the role of mediation using social media and social networking in museums</li> </ul> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identify the main activities of the mediator using social networks.</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <p>Evaluation level</p>



N. Competence	20
Competence Title	Storytelling
Type	Transferable
Learning outcomes	<p>Knowledge level</p> <p>Comprehension level</p> <p>Application level</p> <p>Analysis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compare museums using storytelling in It, Gr and Pt</li> <li>• Identify 3 features for museums to be agent of change</li> </ul> <p>Synthesis level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propose a strategy on storytelling</li> </ul> <p>Evaluation level</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compare strategies adopted by museums embracing storytelling for audience engagement</li> <li>• Compare strategies adopted by museums embracing storytelling for audience engagement.</li> </ul>



## References

- Bloom, B., Engelhart, S., M. D. Furst, E. J., Hill, W. H., Krathwohl, D. R. (1956). Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals. Handbook I: Cognitive domain. New York: David McKay Company.
- Bloom, B.S., Masia, B.B., Krathwohl, D. R. (1964). Taxonomy of Educational Objectives Volume II: The Affective Domain. New York: McKay.
- Cedefop (2010). Learning outcomes approaches in VET curricula. A comparative analysis of nine European countries. Research Paper 6. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at [https://www.cedefop.europa.eu/files/5506\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf)
- Cedefop (2012). Curriculum reform in Europe. The impact of learning outcomes. Research Paper 29. Luxembourg: Publications Office of the European Union
- Cedefop (2009a). The shift to learning outcomes: policies and practices in Europe. Luxembourg: Publications Office. Cedefop Reference series. Available at: [http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/525/3054\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/525/3054_en.pdf)
- Cedefop (2009b). The relationship between quality assurance and VET certification in EU Member States. Luxembourg: Publications Office. Cedefop Panorama series. Available at: [http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/5196\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/5196_en.pdf)
- Cedefop (2010a). Learning outcomes approaches in VET curricula: a comparative analysis of nine European countries. Luxembourg: Publications Office. Cedefop research paper; No 6. Available at: [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5506\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5506_en.pdf)
- Cedefop (2010b). A bridge to the future: European policy for vocational education and training 2002-10. Luxembourg: Publications Office. Available at: [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/3058\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/3058_en.pdf)
- Council of the European Union (2010). Joint progress report of the Council and the Commission on the implementation of the 'Education and training 2010' work programme: adoption of the report. Brussels, 18 January 2010. <http://register.consilium.europa.eu/pdf/en/10/st05/st05394.en10.pdf>
- Dejene, W., (2019). The practice of modularized curriculum in higher education institution: Active learning and continuous assessment in focus, Cogent Education, 6:1, DOI: 10.1080/2331186X.2019.1611052
- Kennedy, D., Hyland, A., Ryan, N. (2006). Writing and using learning outcomes: a practical guide. Article C 3.4-1 in Eric Froment, Jürgen Kohler, Lewis Purser and Lesley Wilson (eds.): EUA Bologna Handbook – Making Bologna Work (Berlin 2006: Raabe Verlag)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Leney, T. et al. (2009). Key competences in Europe: opening doors for lifelong learners across the school curriculum and teacher education. (EAC/10/2007 LOT 1).

Malik, K. (2012). Effects of modular and traditional approaches on students' general comprehension. *Elixir Social Studies*, 42, 6228–6231.

Markowitsch, J.; Luomi-Messerer, K. (2008). Development and interpretation of descriptors the European qualifications framework. *European journal of vocational training*, No 42-43, pp. 33-58.  
[http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/491/42\\_en\\_Markowitsch.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/491/42_en_Markowitsch.pdf)

Rushton, A. (2005). Formative assessment: A key to deep learning? *Medical Teacher*, 27(6), 509–513. Doi: 10.1080/01421590500129159

Werquin, P. (2012). The missing link to connect education and employment: recognition of non-formal and informal learning outcomes. *Journal of education and work*, 2012, Vol. 25, No 3, pp. 259-278.



## Websites

- “Emerging Job Profiles for museum professionals” (report of Mu.SA). Link: <http://www.project-musa.eu/results/>. Last access: 10/8/2020.
- “*Empowering Museums with Professional Development Opportunities*”, by Paula Gangopadhyay IMLS Deputy Director of Museum Services. Link: <https://www.imls.gov/blog/2017/03/empowering-museums-professional-development-opportunities>. Last access: 7/7/2020.
- “Proficiency-Based Curriculum Architecture Model (PBCAM)”, by Michael Dolence (October, 2014). Link: <https://mgdolence.com/tag/reusable-learning-object/>. Last access: 7/7/2020.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.