

### **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e reclami, gestendo i flussi di accesso al museo, provvedendo alla vendita di biglietti e materiali informativi

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Accoglienza del pubblico: **4 casi**

**Dimensione 2** - Servizi in back office: **4 casi**

**Dimensione 3** - Biglietteria e vendita: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Compiere attività di controllo e sorveglianza, provvedendo alla vigilanza e alla custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi, monitorando i dispositivi di sicurezza

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Controllo ambienti e collezioni: **3 casi**

**Dimensione 2** - Emergenza e sicurezza: **2 casi**

**Dimensione 3** - Approntamento spazi: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e reclami, gestendo i flussi di accesso al museo, provvedendo alla vendita di biglietti e materiali informativi

**1 - ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO**

Grado di complessità 3

**1.3 ASSISTENZA MULTILINGUE**

Assistere i visitatori nella visita al museo e nella fruizione dei servizi museali, utilizzando anche la lingua straniera

Grado di complessità 2

**1.2 ACCOGLIENZA**

Accogliere i visitatori regolando l'accesso alle sale, fornire le informazioni essenziali in relazione ai vari tipi di pubblico su opere, servizi, attività del museo

Grado di complessità 1

**1.1 MATERIALI E AUSILI**

Fornire i materiali informativi e di supporto (deplianti, audioguide, ecc), distribuire questionari o altro materiale del museo

**1.1 ESIGENZE UTENZA**

Ascoltare le esigenze dei vari tipi di pubblico, offrire soluzioni a semplici problemi, comunicare bisogni e difficoltà irrisolte al personale preposto

**2 - SERVIZI IN BACK OFFICE**

Grado di complessità 2

**2.2 SERVIZIO MULTILINGUE**

Fornire informazioni utilizzando il telefono, il fax e l'email, gestire servizi di prenotazione e prevendita utilizzando anche la lingua straniera

Grado di complessità 1

## ADA.22.01.13 - SVOLGIMENTO DI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

### 2.1 SERVIZIO INFORMAZIONI

Fornire informazioni sui servizi museali e sulla loro fruizione utilizzando il telefono, il fax e l'email

### 2.1 ASSISTENZA ONLINE

Utilizzare un software gestionale/applicativo dedicato alle prenotazioni e vendita on line dei biglietti

### 2.1 PRENOTAZIONI E PRE-VENDITA

Gestire le richieste di prenotazione e la prevendita di servizi aggiuntivi (es. visite guidate, gruppi, persone con bisogni speciali)

## 3 - BIGLIETTERIA E VENDITA

Grado di complessità 3

### 3.3 SERVIZIO MULTILINGUE

Gestire i servizi di vendita di editoria, oggettistica e biglietteria utilizzando anche la lingua straniera

Grado di complessità 2

### 3.2 VENDITA (BOOKSHOP,..)

Gestire la vendita di editoria, oggettistica ecc. garantendo il rifornimento dei materiali, la loro registrazione e la rendicontazione delle vendite secondo le procedure date

Grado di complessità 1

### 3.1 BIGLIETTERIA

Gestire l'emissione e vendita dei biglietti in base alla tipologia di utenza (es. studenti, gruppi, over 65), utilizzando il registratore di cassa o sistemi di biglietteria automatizzata

## **SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Personal computer
- Software per le prenotazioni e la vendita di biglietti on line
- Telefono e posta elettronica
- Strumenti di bigliettazione
- Strumenti per incasso e pagamento
- Titoli d'accesso e strumenti di convalida
- Audioguide
- Mappe del museo e brochure informative
- Prodotti dell'editoria, gadget e oggettistica dello shop museale
- Informazioni su storia, collezioni ed eventuali esposizioni temporanee del museo

### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di comunicazione agli utenti in lingua italiana e straniera
- Tecniche di gestione dei reclami e delle criticità
- Tecniche di vendita on line e in presenza
- Tecniche di assistenza (bisogni speciali)

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Informazione erogata agli utenti
- Materiali informativi distribuiti
- Titoli d'accesso e materiali promozionali del museo venduti

### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. l'insieme delle tecniche di accoglienza, comunicazione e gestione dei processi di vendita in presenza
2. almeno due tipologie di utenti, distinti per lingua madre e altre caratteristiche rilevanti

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: simulazione della erogazione di un servizio di informazione, con riferimento ad entrambe le tipologie di utenti
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle attività di bigliettazione in presenza e a distanza



**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Compiere attività di controllo e sorveglianza, provvedendo alla vigilanza e alla custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi, monitorando i dispositivi di sicurezza

**1 - CONTROLLO AMBIENTI E COLLEZIONI**

Grado di complessità 2

**1.2 MONITORAGGIO**

Leggere le strumentazioni di controllo ambientale (es. data logger temperatura/umidità, dosimetri di luce, glass-sensors), interpretare le informazioni derivanti dalla strumentazione (livelli temperatura, umidità, luce, etc.) e segnalare al responsabile eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere

Grado di complessità 1

**1.1 CONTROLLO IMPIANTI**

Controllare gli impianti dedicati alla conservazione e sicurezza (antincendio, antifurto, antintrusione, microclimatizzazione) e comunicare al personale tecnico specializzato/autorità di competenza eventuali emergenze o malfunzionamenti (manomissioni, usure, guasti)

**1.1 APERTURA E CHIUSURA MUSEO**

Procedere all'apertura e alla chiusura del museo, rispettando i protocolli, le procedure e le disposizioni di sicurezza

**2 - EMERGENZA E SICUREZZA**

Grado di complessità 1

**2.1 VIGILANZA**

Controllare e gestire i sistemi e i dispositivi (es. videosorveglianza, antintrusione, antincendio) per garantire la sicurezza e la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale secondo i protocolli e le procedure previste, allertando il personale competente in caso di emergenza

**2.1 GESTIONE EMERGENZE**

Predisporre i primi interventi in caso di emergenza e avvisare il personale di riferimento e le autorità competenti

### **3 - APPRONTAMENTO SPAZI**

Grado di complessità 1

#### **3.1 ESPOSIZIONE MATERIALE INFORMATIVO**

Preparare l'esposizione dei materiali informativi e promozionali

#### **3.1 AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

Controllare le strutture e gli arredi degli spazi di accoglienza, adottando soluzioni per migliorarne la fruizione in relazione ai diversi tipi di pubblico ed alle direttive impartite

#### **3.1 PREPARAZIONI MATERIALI PER LA VENDITA**

Preparare l'esposizione al pubblico dei materiali in vendita al bookshop e disporre ordinatamente il magazzino

## **SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Nome sulla sicurezza in luoghi aperti al pubblico
- Normativa e regolamenti interni per la salvaguardia delle opere esposte
- Dispositivi di sicurezza degli utenti e delle opere esposte
- Procedure di apertura/chiusura del museo
- Strumentazione di controllo ambientale data logger temperatura/umidità, dosimetri di luce, glass-sensors) e di impianto (antincendio, antifurto, antintrusione, microclimatizzazione)
- Dispositivi di videosorveglianza
- Procedure di allerta alle autorità competenti in caso di criticità o pericolo
- Materiali informativi

### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche e modalità per il controllo della sicurezza delle opere esposte
- Modalità di controllo dei parametri ambientali
- Modalità di allerta alle autorità competenti in caso di criticità o pericolo
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di allestimento materiali informativi e arredo mobile del museo

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Contesto controllato e sorvegliato
- Opere vigilate e custodite nelle condizioni richieste
- Impianti, dispositivi e strumentazione per la sicurezza, la sorveglianza ed il controllo dei parametri ambientali monitorati
- Azioni di miglioramento proposte

### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. l'insieme delle procedure di controllo e sorveglianza
2. l'insieme delle tecnologie tipiche di controllo ambientale e di impianto

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Analisi di un caso, a partire dall'insorgere di un'emergenza/criticità, indicazione delle modalità di gestione



## ADA.22.01.13 - SVOLGIMENTO DI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione della relazione con gli utenti nell'eventualità dell'emergenza/criticità esaminata nel caso della prova prestazionale

### FONTI

Andreini, A. (2010). Il Museo che accoglie. Il ruolo degli addetti al pubblico. Regione Toscana  
Bollo, A. Il museo e la conoscenza del pubblico: gli studi sui visitatori. Regione Emilia Romagna  
Cucci, C (2009). Sensori di impatto per l'ambiente museale. IFAC-TSRR vol. 1, pag. 77-82  
Delibera Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000"  
Garlandini, A. (2007). La carta nazionale delle professioni museali. Genesi, risultati, prospettive. Museologia Scientifica, 1(1), 129-139  
ICOM. (2004). Codice etico ICOM per i musei  
ICOM (2006). Carta Nazionale delle professioni museali  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (2016). Repertorio delle qualificazioni regionali, repertorio del settore economico professionale Servizi culturali e di spettacolo  
Regione Sicilia. Rapporti del visitatore con i servizi del museo  
Sitografia  
ECCOM, IZI. Professioni e mestieri per il patrimonio culturale:  
<http://www.eccom.it/it/documenti/49-professioni-e-mestieri-per-il-patrimonio-culturale>  
Ferrero, E. Lavorare in un museo italiano: servizi e rapporti con il pubblico:  
<http://enricaferrero.it/lavorare-in-museo-italiano-1/>  
Formazione Turismo Corso per Operatore museale:  
<http://www.corsiturismo.it/corsi-per-operatore-museale/page/2/>  
Lambda spa Conservazione e microclima:  
[http://www.lambdaspa.com/it/p-63.conservazione\\_microclima.html](http://www.lambdaspa.com/it/p-63.conservazione_microclima.html)  
Server Srl Corso di Formazione Professionale per Tecnico dei Musei:  
<http://www.serverfactory.it/tecnico-dei-musei/>