

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
Server Srl Corso di Formazione Professionale per Tecnico dei Musei:
<http://www.serverfactory.it/tecnico-dei-musei/>