

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

### 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 (depliant, 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

### 2.1 SERVIZIO INFORMAZIONI

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

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

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

### 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

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

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

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

### 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/>