

**OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E
ACCOGLIENZA MUSEALE**

OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale è in grado di assistere l'utente nella fruizione del patrimonio museale, garantire la vigilanza e la custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi e gestire i flussi di accesso al museo.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE DEI BENI CULTURALI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3433 Tecnici delle gallerie, dei musei e delle biblioteche
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3443 Tecnici dei musei, delle biblioteche ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	343400 Tecnici dei musei, delle biblioteche ed altre professioni intermedie in campo culturale
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Addetto all'accoglienza

<i>UNITÀ DI COMPETENZA</i>	<i>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</i>	<i>CONOSCENZE (CONOSCERE)</i>
1. Assistenza utenza museale	<p>identificare il fabbisogno informativo/di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza</p> <p>tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali</p> <p>adottare modalità e forme di affiancamento/ accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali</p> <p>individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di contabilità elementare * Elementi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio * Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)
2. Approntamento spazi museali	<p>valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive in funzione della tipologia museale e dell'utenza</p> <p>adottare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali garantendone l'adeguato rifornimento</p> <p>ricepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale</p> <p>individuare e segnalare al conservatore eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Nozioni di manutenzione e conservazione preventiva * Elementi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica * Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso
3. Custodia sorveglianza patrimonio museale	<p>adottare i protocolli e le procedure previste dal regolamento di accesso al museo e dalle disposizioni di sicurezza al fine di garantire l'apertura e la chiusura del museo</p> <p>applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione delle opere all'interno delle sale espositive e del museo</p> <p>identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione del museo ed adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione</p> <p>comprendere le informazioni derivanti dalla strumentazione e dai dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale e segnalarle al personale tecnico specializzato/autorità di competenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali * Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali * Lingua straniera tecnica di settore * Elementi di base della normativa nazionale, regionale ed europea di settore
4. Gestione flussi informativi e di accesso al museo	<p>utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo: telefono, fax, e-mail, ecc.</p> <p>riconoscere e adottare norme e procedure previste dal regolamento museale per la regolazione degli accessi al museo</p> <p>leggere ed interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente</p> <p>applicare le procedure di registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del bookshop in magazzino e negli spazi preposti alla vendita</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione patrimonio culturale * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. Assistenza utenza museale	Le operazioni di assistenza utente culturale	<ul style="list-style-type: none"> * Accoglienza degli utenti, ascolto dei fabbisogni ed erogazione di informazioni * Affiancamento all'utente nella fruizione di servizi museali * Elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio 	Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite	Prova pratica in situazione
2. Approntamento spazi museali	Le operazioni di approntamento degli spazi museali	<ul style="list-style-type: none"> * Strutturazione degli spazi culturali e/o espositivi * Verifica della corretta esposizione dei materiali informativi e promozionali * Verifica delle condizioni ambientali e delle strutture espositive 	Spazi museali ed espositivi efficientemente organizzati ed attrezzati	
3. Custodia e sorveglianza patrimonio museale	Le operazioni di custodia e sorveglianza patrimonio museale	<ul style="list-style-type: none"> * Vigilanza degli ambienti museali e mostre * Controllo del funzionamento e dell'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione * Segnalazione di malfunzionamenti al personale specializzato * Comunicazione di eventuali emergenze, manomissioni, usure, guasti 	Patrimonio museale custodito e sorvegliato nel rispetto delle procedure e del regolamento museale	
4. Gestione flussi informativi e di accesso al museo	Le operazioni di gestione dei flussi informativi e di accesso al museo	<ul style="list-style-type: none"> * Acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata ed in uscita * Ricezione e smistamento di telefonate * Vendita di biglietti e materiali del bookshop * Redazione di report sui comportamenti degli utenti * Prenotazione di visite guidate 	Informazioni ed accessi ai musei gestiti nel rispetto dei protocolli prestabiliti dal regolamento museale	