

**[C2.1] Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale**

Descrizione sintetica	L'Operatore/trice dei servizi di custodia e accoglienza museale è in grado di assistere l'utente nella fruizione del patrimonio museale, di garantire la vigilanza e la custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi e di gestire i flussi di accesso al museo.
Settore economico-professionale (S.E.P.)	22. Servizi culturali e di spettacolo
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	AdA.22.01.13 - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale
Livello E.q.f.	3
Posizione classificatoria ISTAT CP 2021	4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2025	91.21.00 - Attività di musei e collezioni
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Assistenza utenza museale 2. Approntamento spazi museali 3. Custodia e sorveglianza patrimonio museale 4. Gestione flussi informativi e di accesso al museo
<b>UNITA' DI COMPETENZA - Assistenza utenza museale</b>	
Risultato atteso dall'esercizio della competenza	Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e gestendo reclami
Livello E.q.f.	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio</li> <li>• Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali (in lingua italiana e straniera)</li> <li>• Tecniche di gestione dei reclami e delle criticità</li> <li>• Tecniche di assistenza per utenza con bisogni speciali</li> <li>• Lingua straniera a livello base, per la comunicazione con l'utenza straniera</li> <li>• Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>• Elementi di base della normativa nazionale, regionale ed europea di settore</li> <li>• Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione del patrimonio culturale</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare il fabbisogno informativo/di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza</li> <li>• Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali</li> <li>• Fornire le informazioni essenziali, in relazione ai vari tipi di pubblico, su opere, servizi, attività del museo</li> <li>• Adottare modalità e forme di affiancamento/accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali</li> <li>• Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi</li> </ul>
Indicatori di valutazione del	Per tipologie di utenza e di contesto museale, gestire una relazione di acco-

possesso della competenza	glienza, anche in lingua straniera, raccogliendo eventuali esigenze speciali o reclami
Prestazione minima attesa in esito alla valutazione	Per almeno due tipologie di utenti con caratteristiche differenti, sulla base di dati forniti relativamente al contesto museale, simulazione della erogazione di un servizio di informazione, di cui una in lingua straniera, e descrizione delle modalità di gestione di un reclamo
Modalità di valutazione del possesso della competenza	Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale
<b>UNITA' DI COMPETENZA - Approntamento spazi museali</b>	
Risultato atteso dall'esercizio della competenza	Garantire l'allestimento accurato degli spazi espositivi, nel rispetto delle direttive relative all'organizzazione, alla disposizione e alla manutenzione dello spazio museale
Livello E.q.f.	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di allestimento dei materiali informativi e di arredo mobile del museo</li> <li>• Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive in funzione della tipologia museale e dell'utenza</li> <li>• Adottare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali, garantendone l'adeguato rifornimento</li> <li>• Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale</li> <li>• Individuare e segnalare al conservatore, eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere</li> </ul>
Indicatori di valutazione del possesso della competenza	Per tipologie di contesti museali e di utenza, per un set di caratteristiche date, definire le modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali e descrivere la funzionalità delle aree espositive in generale
Prestazione minima attesa in esito alla valutazione	Per almeno due tipologie di contesto museale fornite, impostazione, in situazione reale o simulata, delle modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali e descrizione delle funzionalità espositive delle diverse aree del museo
Modalità di valutazione del possesso della competenza	Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale
<b>UNITA' DI COMPETENZA - Custodia e sorveglianza patrimonio museale</b>	
Risultato atteso dall'esercizio della competenza	Compiere attività di controllo e sorveglianza, provvedendo alla vigilanza e alla custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi, monitorando i dispositivi di sicurezza
Livello E.q.f.	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di manutenzione e conservazione preventiva</li> <li>• Elementi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica</li> <li>• Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso</li> <li>• Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali</li> <li>• Normativa e regolamenti interni per la salvaguardia delle opere esposte</li> <li>• Dispositivi di sicurezza degli utenti e delle opere esposte</li> <li>• Strumentazione di controllo ambientale (<i>data logger</i> temperatura/umidità, dosimetri di luce, <i>glass-sensors</i>) e di impianto (antincendio, antifurto, antintrusione, microclimatizzazione)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivi di videosorveglianza</li> <li>• Tecniche e modalità per il controllo della sicurezza delle opere esposte</li> <li>• Modalità di controllo dei parametri ambientali</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione delle opere, all'interno delle sale espositive e del museo</li> <li>• Identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione del museo ed adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione</li> <li>• 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</li> </ul>
Indicatori di valutazione del possesso della competenza	Per tipologie di patrimonio museale, rappresentare l'insieme delle procedure di controllo e sorveglianza e riconoscere le modalità di funzionamento della strumentazione di controllo ambientale e di impianto
Prestazione minima attesa in esito alla valutazione	Analisi di un caso, a partire dall'insorgere di un'emergenza o criticità (sulla base di dati forniti), indicazione delle modalità di gestione della stessa (dalla identificazione dell'anomalia o emergenza, alle modalità di gestione della criticità) e descrizione delle modalità di gestione della relazione con gli utenti nell'eventualità dell'emergenza/criticità esaminata
Modalità di valutazione del possesso della competenza	Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale
<b>UNITA' DI COMPETENZA - Gestione flussi informativi e di accesso al museo</b>	
Risultato atteso dall'esercizio della competenza	Gestire i flussi di accesso al museo, secondo i protocolli previsti, provvedere alla vendita di biglietti e di materiali informativi e gestire la trasmissione di informazioni interne ed esterne al museo, in accordo alle disposizioni previste
Livello E.q.f.	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli e procedure per la gestione degli accessi al museo</li> <li>• Procedure di apertura/chiusura del museo</li> <li>• Norme sulla sicurezza in luoghi aperti al pubblico</li> <li>• Tecniche di vendita <i>on line</i> e in presenza</li> <li>• Strumenti di bigliettazione, titoli d'accesso e strumenti di convalida</li> <li>• Strumenti per incasso e pagamento</li> <li>• Elementi di contabilità elementare</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere e adottare norme e procedure previste dal regolamento museale per la regolazione degli accessi al museo</li> <li>• Leggere ed interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente</li> <li>• Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo</li> <li>• Utilizzare <i>software</i> gestionali per prenotazioni e vendita <i>on line</i> dei biglietti</li> <li>• Gestire l'emissione e vendita dei biglietti in base alla tipologia di utenza (es. studenti, gruppi, anziani, etc.), utilizzando il registratore di cassa o sistemi di biglietteria automatizzata</li> <li>• Applicare le procedure di registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del <i>bookshop</i> in magazzino e negli spazi preposti alla vendita</li> </ul>
	Per tipologie di contesto museale, simulare o rappresentare i protocolli di

Indicatori di valutazione del possesso della competenza	accesso e movimento, a partire dall'apertura, all'accesso alle sale, fino alla chiusura. Simulare le operazioni di vendita di materiali in esposizione e dei biglietti d'entrata, gestendo anche <i>software</i> dedicati.
Prestazione minima attesa in esito alla valutazione	Sulla base di due tipologie di esposizione, simulazione o rappresentazione dei protocolli di accesso e movimento (apertura, accesso sale, chiusura). Simulazione delle operazioni di vendita di materiali in esposizione e dei biglietti d'entrata, gestendo anche <i>software</i> dedicati.
Modalità di valutazione del possesso della competenza	Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale