



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore museale multimediale
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Settore 22. Servizi culturali e di spettacolo
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo – Livello A
Livello EQF	3
Descrizione	Curare il servizio di accoglienza e di prima informazione degli utenti del museo gestendo i flussi di accesso, informativi, le esigenze e i reclami degli stessi. Gestire la custodia e la sorveglianza dei beni culturali ed il monitoraggio del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza per opere e persone.

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera con contratti di lavoro subordinato.
Collocazione contrattuale	Se lavoratore dipendente si applica il CCNL di riferimento.
Collocazione organizzativa	Lavora in autonomia svolgendo funzioni esecutive.
Opportunità sul mercato del lavoro	Questo tipo di professionalità, che può prevedere una crescente responsabilità e attenzione nello studio delle informazioni storiche del contesto di riferimento, ha buone opportunità lavorative sia in ambito pubblico che in aziende private operanti nella gestione delle attività per la tutela del patrimonio culturale.
Percorsi formativi	Assolvimento del diritto – dovere all'istruzione e alla formazione professionale o proscioglimento
Fonti documentarie	

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 08	
ISTAT Professioni (CP 2021)	3.4.4.2.1.- Tecnici dei musei
ATECO 2007	91.01.00 Attività di biblioteche ed archivi 91.02.00 Attività di musei

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IeFP	

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	ADA.22.01.13 - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale
Descrizione della performance	Curare l'accoglienza e la prima informazione all'utenza del museo e gestire i flussi di accesso.
UC	Gestire l'accoglienza e i flussi di accesso al museo

Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione e accoglienza 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; • Utilizzo dei principali strumenti di comunicazione (e-mail, telefono, ecc.)
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità; • Software per la gestione dei flussi di accesso; • Software per le prenotazioni e la vendita di biglietti on line; • Strumenti di bigliettazione; • Strumenti per incasso e pagamento; • Titoli d'accesso e strumenti di convalida; • Audioguide; • Mappe del museo e brochure informative; • Informazioni su storia, collezioni ed eventuali esposizioni temporanee del museo.
Descrizione della performance	Gestire la tutela e la vigilanza dei beni culturali e monitorare il funzionamento dei dispositivi di sicurezza
UC	Gestire la custodia e la sorveglianza dei beni culturali
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Norme 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, micro-climatizzazione); • Dispositivi di videosorveglianza; • Procedure di allerta alle autorità competenti in caso di criticità o pericolo.
Descrizione della performance	Assistere gli utenti sulla corretta fruizione dei contenuti museali multimediali offerti
UC	Assistenza all'utenza nella fruizione di contenuti museali multimediali
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni su percorsi e prodotti multimediali • Collaborare alle attività di sorveglianza e regolazione dei flussi di utenza (prenotazione, vendita e registrazione) nel rispetto dei protocolli e delle procedure previste dal regolamento della struttura • Rilevare e segnalare al personale tecnico eventuali guasti e malfunzionamenti delle apparecchiature audiovisive e multimediali • Supportare l'utente nell'utilizzo di apparecchiature audiovisive e multimediali (installazioni interattive, totem a grafica luminosa, touch screen, pareti e pavimenti interattivi, simulazioni in 3D, ecc.) • Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa regionale, nazionale ed internazionale di settore elementi di marketing museale • Caratteristiche e funzionamento di apparecchiature ed installazioni multimediali per musei • Tipologie, caratteristiche e tendenze dei musei • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Modulistica e applicativi per la gestione delle vendite e delle prenotazioni • Elementi storici e culturali relativi alle collezioni e al patrimonio culturale del territorio • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza