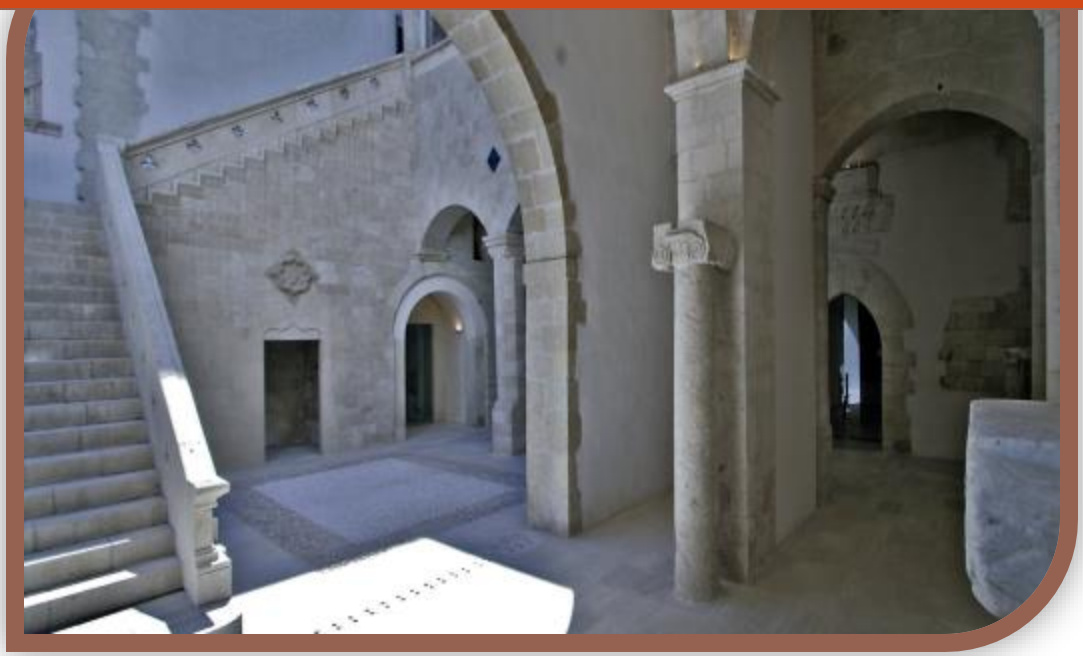
Regione Siciliana
Assessorato dei beni culturali
e dell'identità siciliana

www.regione.sicilia.it/beniculturali

Sistema di accreditamento e di monitoraggio dei livelli di qualità e degli standard dei luoghi della cultura della Regione Sicilia

Manuale per i musei



Questo manuale è stato realizzato nell'ambito del "Progetto Pilota per l'accreditamento e Il Monitoraggio dei Livelli di Qualità e degli Standard dei Luoghi Della Cultura Regionali" finanziato dal MiBACT a valere sull'Obiettivo II.4 del PON Governance e Assistenza Tecnica 2007-2013 (PON GAT) a favore del Dipartimento regionale dei Beni culturali e dell'Identità Siciliana.

Le foto sono state gentilmente concesse dalla Galleria Regionale di Palazzo Bellomo a Siracusa (Copertina) e dalla Pinacoteca Zelantea di Acireale (foto in questa pagina).

Sommario

1. Premessa: l'esigenza dello standard 4

1.2. Cosa sono gli standard? Obiettivi generali 4

1.1. Programmazione e risultati attesi 5

1.2. Questioni di fondo 6

2. Standard Minimi 7

2.1. Ambito 1 – Status Giuridico 7

2.2. Ambito 2 - Assetto finanziario 7

2.3. Ambito 3 – Strutture 8

2.4. Ambito 4 – Personale 9

2.5. Ambito 5 – Sicurezza 9

2.6. Ambito 6 – Gestione e cura delle collezioni 11

2.7. Ambito 7 – Rapporti con il pubblico 12

2.8. Ambito 8 – Rapporti con il Territorio 13

3. Quadro riepilogativo standard minimi 14

Status giuridico 14

Assetto finanziario 15

Strutture 16

Personale 17

Sicurezza 18

Gestione e cura delle collezioni 20

Rapporti con il pubblico 22

4. Il questionario on line 24

Questionario musei 25

Anagrafica 25

Statuts giuridico 26

Assetto finanziaro 28

Strutture 29

Personale 32

Sicurezza 33

Collezioni 37

Rapporti pubblico 38

Appendice I 41

1. Premessa: l'esigenza dello standard

Il tema dei Musei e del patrimonio culturale si è trovato spesso negli ultimi tempi al centro di un dibattito alimentato da una condizione di contraddittorietà e difficoltà tutta peculiare nel nostro Paese. Da un lato, infatti, si riconosce all'intero comparto una valenza strategica, declinata in senso multidimensionale (fattore identitario di comunità locali, elemento chiave per la crescita e la formazione culturale, fattore di sviluppo turistico ed economico, chiave competitiva per l'attrattività del territorio), dall'altro, la crudezza della crisi economica ha ridimensionato severamente le risorse allocate per la cura, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio culturale, ponendo in serie difficoltà di gestione diverse istituzioni.

La necessità di mirare attentamente le risorse da destinare al patrimonio ha convinto molte amministrazioni regionali a dotarsi di criteri d'intervento su base sistemica, coinvolgenti la programmazione d'interi territori, proprio per meglio cogliere quella relazione tra attività museale e sviluppo locale che rischia di rimanere sullo sfondo in un dialogo diretto tra museo ed enti sovraordinati. Gli stessi cicli di programmazione Europea e la possibilità di utilizzo dei Fondi Strutturali, impongono una conoscenza approfondita dei sistemi, del loro ruolo territoriale in termini d'innesco di fenomeni di sviluppo, una funzione di monitoraggio stretto dell'andamento dei servizi e delle performance delle istituzioni, una capacità di orientamento dell'operatività, tanto più incisiva al calare della dimensione economica delle risorse.

Sono questi, in estrema sintesi, alcuni degli elementi che hanno contribuito a rimettere al centro dell'attenzione il tema degli standard museali, sottolineando sempre più nel corso del tempo la possibilità di un loro utilizzo per una vigile programmazione delle risorse, per una costruzione di programmi territoriali capace d'ingranarsi con i cicli di programmazione, per alimentare una logica di bandi capace di orientare le politiche sul territorio.

Accanto alla loro funzione centrale, ovvero il rappresentare un sistema di riferimento per l'innalzamento della qualità delle dotazioni e delle prestazioni di servizio dei musei, è cresciuta nel tempo la loro potenzialità e duttilità nel costituirsi come elemento di conoscenza e di programmazione, come spina dorsale conoscitiva e operativa di un intero comparto, indispensabile per politiche di respiro e per l'integrazione nei cicli di programmazione europea.

1.2. Cosa sono gli standard? Obiettivi generali

Gli standard museali sono essenzialmente uno strumento per misurare, monitorare e incentivare la qualità dei servizi e delle performance dei musei, attraverso la condivisione di livelli qualitativi e di obiettivi di miglioramento condivisi, a partire da declaratorie e definizioni per quanto possibili non ambigue.

La condizione di base, quindi, consiste nel dotarsi di un sistema di definizione, di misurazione e di monitoraggio degli standard, condiviso tra i musei ai quali si richiede l'applicazione e gli enti sovraordinati, in particolare la Regione, alla quale spetta la definizione normativa degli standard, applicando l'Atto d'indirizzo del 2001 del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Il superamento di standard minimi di qualità, relativamente agli otto ambiti di attività dei musei, così come declinati dall'Atto di Indirizzo (Assetto giuridico, Assetto finanziario, Strutture, Sicurezza, Personale, Gestione e cura delle Collezioni, Relazioni con il Pubblico, Relazioni con il Territorio) dà luogo all'accreditamento del Museo come struttura rispondente ai requisiti di qualità necessari per lo svolgimento delle proprie attività e della propria missione.

Le altre Regioni che hanno sperimentato e applicato il sistema degli standard, hanno usato la procedura di accreditamento come processo per aiutare i musei a migliorare le proprie prestazioni e a raggiungere livelli di qualità coerenti con le linee guida dell'Atto d'indirizzo e con l'attivazione degli standard approvati a livello regionale. In tutti i casi, l'aspetto di incentivazione e di dialogo costruttivo con le singole strutture museali per migliorare i livelli di qualità si pone al centro del processo di applicazione degli standard, mentre il monitoraggio e la verifica del perseguimento effettivo e del mantenimento nel tempo dei requisiti di qualità, rappresentano condizioni necessariamente vincolanti e impegnative nel rapporto tra musei ed enti sovraordinati.

In altri termini gli standard esplicitano in declaratorie non ambigue gli obiettivi da raggiungere; obiettivi minimi per ottenere l'accreditamento, per poi orientarsi verso livelli crescenti di qualità per i singoli servizi e le singole dotazioni. I musei, di conseguenza, strutturano le modalità per il raggiungimento di quegli stessi obiettivi a seconda delle proprie condizioni peculiari. In questo senso, nell'ottica del museo, gli standard rappresentano il catalogo degli obiettivi con i quali misurarsi.

1.1. Programmazione e risultati attesi

Per la Regione l'adozione del sistema degli standard rappresenta una duplice opportunità: da un lato, uno straordinario strumento di conoscenza puntuale esteso a tutto il territorio, dall'altro, la base conoscitiva indispensabile per mettere in atto politiche di respiro secondo precise articolazioni di priorità.

Lo strumento conoscitivo: il processo di accreditamento si basa su di una procedura di autovalutazione dei musei che debbono rispondere a un questionario on line che tocca tutti i principali servizi e le principali dotazioni del museo. Compilare interamente il questionario, corredarlo delle note qualitative indispensabili alla comprensione della situazione e allegare la documentazione richiesta significa restituire un'immagine del museo molto più simile a una TAC che non a una fotografia, cioè una descrizione profonda dell'istituzione, dei suoi punti di forza ma anche delle sue criticità, delle sue risorse e delle sue potenzialità di miglioramento, che nessun censimento a carattere statistico è in grado di offrire. La raccolta, estesa a tutto il territorio, di queste descrizioni multidimensionali in adeguati database consente l'elaborazione di politiche finemente modulate sulle situazioni in atto, articolate per priorità, per obiettivi, per dimensioni della spesa.

Una volta popolato il database con i questionari di autovalutazione restituiti dai musei, è possibile – ad esempio - estrarre tutte le strutture con problemi di accessibilità, verificarne la gravità e gli ordini di costo degli interventi, oppure capire la situazione delle attività didattiche e/o lo stato dei servizi per il pubblico, ecc.

Ciò rappresenta la base conoscitiva indispensabile per impostare politiche di diverso tipo: verso i musei accreditati per incentivare la qualità dei servizi ritenuti maggiormente strategici o con maggior impatto economico sul territorio; verso i musei non accreditati per aiutarli a raggiungere gli standard minimi necessari all'accreditamento e all'erogazione di servizi qualificati all'utenza.

La conoscenza puntuale dei fenomeni e la copertura territoriale delle informazioni, a sistema funzionante, consente la redazione di bandi specifici volti a supportare e implementare la qualità in specifici ambiti, individuando esattamente i target museali di riferimento, la loro dislocazione, il loro ruolo territoriale, precisando con sufficienti margini di confidenza i risultati e gli impatti attesi.

Lo stesso grado di conoscenza è indispensabile per accedere al nuovo ciclo di programmazione europea e consente, dunque, l'inserimento all'interno di dimensioni programmatorie di più ampia portata.

1.2. Questioni di fondo

La bussola utilizzata per tutto il lavoro è rappresentata dall'utilizzo degli standard da parte dei musei come sistema di riferimento della qualità con cui confrontarsi e da intendersi come incentivo per raggiungere e superare i livelli minimi, dando luogo a una progressiva capacità di miglioramento delle performance. Per tali ragioni "l'asticella" del livello minimo di standard è stata posta a un'altezza facilmente accessibile per la gran parte dei musei, in modo da individuare effettivamente un livello prestazionale irrinunciabile.

Tuttavia, nonostante questo atteggiamento estremamente cauto nel definire il livello minimo, resta il fatto che il superamento dei livelli minimi per ogni parametro e per ogni ambito configura un impegno reale e una complessità non trascurabile, anche in ragione del fatto che alcuni requisiti (ad esempio le condizioni strutturali delle sedi, alcune situazioni impiantistiche, ecc.) non ricadono nel perimetro delle responsabilità dirette del singolo museo, ma rimandano a livelli sovraordinati: il Comune, la Provincia, la Soprintendenza, la Diocesi, etc… D'altro canto lo standard dev'essere inteso anche come una freccia in più all'arco di chi, come i responsabili dei musei, devono contrattare con gli Enti proprietari, attenzioni e disponibilità all'intervento. Lo standard ha la funzione di "oggettivare" le richieste, di renderle condizioni vincolanti per l'accreditamento e per il funzionamento futuro, sottolineando il quadro normativo all'interno del quale chi gestisce un museo deve potersi trovare.

2. Standard Minimi

Di seguito saranno illustrati gli standard minimi e le dimensioni di miglioramento degli stessi.

2.1. Ambito 1 – Status Giuridico

Lo standard minimo qui mira a verificare essenzialmente due condizioni: la prima è che la disponibilità della sede e delle collezioni sia garantita per un tempo medio lungo – minimo dieci anni – al di sotto del quale eventuali investimenti sulle strutture, sulle dotazioni, sulle prestazioni di servizio potrebbero risultare non ammortizzabili nel tempo e risolversi in un potenziale spreco di risorse.

La seconda condizione prevede che vi sia uno statuto o un regolamento dal quale si possa evincere la missione del museo, l'inalienabilità delle collezioni e l'assenza di fini di lucro, ovvero i tre pilastri su cui si fonda anche l'ICOM nel riconoscere i caratteri dell'istituzione museale. Tutti questi requisiti sono connotati dalla dicitura QZB che sta per Quasi Zero Budget, sigla che contraddistingue molti dei requisiti minimi. Ciò vuol dire che il superamento di quel livello prestazionale non implica particolari investimenti economici in strutture o in elementi di carattere materiale, ma ha piuttosto a che vedere con la capacità organizzativa, con la disponibilità a dotarsi di procedure e di adottare sistemi di programmazione. In altri termini l'investimento non è essenzialmente monetario ma implica risorse organizzative.

Le dimensioni di miglioramento indicati con priorità 1 e priorità 2 prevedono al primo livello l'adesione di una carta dei servizi che articoli più dettagliatamente e precisamente le prestazioni del museo in accordo con la propria missione e, in secondo luogo, una condizione di autonomia finanziaria che consenta un'allocazione delle risorse certa e programmabile da destinarsi alla qualità dei servizi.

2.2. Ambito 2 - Assetto finanziario

Il requisito minimo qui prevede la capacità del museo di rappresentare la propria dimensione economica della gestione corrente. Si allega un prospetto semplificato in excel (Appendice I) per la compilazione e un prospetto più dettagliato per i musei che godono di un'autonomia finanziaria maggiore e sono dotati di un'articolazione più estesa dei budget. E' noto che la richiesta può apparire difficile da esaudire, dal momento che il responsabile del museo potrebbe non avere sotto mano i documenti utili a ricostruire la spesa corrente: alcune utenze potrebbero essere direttamente pagate dall'Ente Locale o proprietario e non avere una voce di costo specifica per il museo, così come in certi casi il personale potrebbe far capo ad altri enti.

Ciò nonostante, il dato economico della gestione annuale è un'informazione irrinunciabile e di base per qualsiasi programmazione: l'invito, quindi, è di stimare le voci sconosciute per arrivare a una rappresentazione anche approssimata ma realistica della situazione. Una stima pertinente

non è difficile da fare sulla base delle informazioni fornite da chi gestisce le utenze ed eventualmente il personale.

La rappresentazione numerica dei costi di gestione, può essere corredata da spiegazioni testuali, integrazioni, evidenziazione di problemi. In futuro, sarà lo stesso gruppo di lavoro che gestirà gli standard in Regione che potrà fornire razionali costi di riferimento per procedere a stime laddove il dato non sia disponibile.

Gli ambiti di miglioramento riguardano al primo stadio la capacità di rappresentare anche la dimensione degli investimenti e il loro impatto nel tempo. In secondo luogo sarebbe importante per i musei più strutturati arrivare a forme di rendicontazione sociale, che diano conto dell'attività del museo e del suo ruolo nella società locale, misurando output, outcomes ed impatti. La sigla MdQ, sta per Marchio di Qualità, ovvero l'adozione di una rendicontazione sociale approfondita potrebbe dar luogo a un riconoscimento particolare della qualità per questo aspetto peculiare, anche con forme di pubblicizzazione verso i media del livello ottenuto.

2.3. Ambito 3 – Strutture

Il terzo ambito – Strutture – si declina in tre diversi sotto-ambiti a seconda che siano presi in considerazione i requisiti nei confronti del pubblico, delle collezioni, del personale.

A) **Pubblico**. Gli standard minimi prevedono qui la segnaletica per l'avvicinamento e all'ingresso del musei, la chiarezza dei sistemi di orientamento, l'assenza di barriere architettoniche, la dotazione di servizi igienici per normodotati e portatori di handicap e la libera circolazione dei disabili motori. Soprattutto l'assenza di barriere architettoniche si presenta in molti casi come un vicolo richiedente investimenti consistenti per essere rimosso (ove possibile). Si ricorda che per barriera architettonica s'intende qualsiasi impedimento renda difficoltosa la circolazione in carrozzella: anche un singolo gradino o dislivello, anche un solo varco troppo stretto possono rappresentare un ostacolo insuperabile. S'invita, quindi, a una disamina attenta delle reali condizioni di agibilità dei percorsi, e a una verifica puntuale della possibilità di godere di una buona visione delle collezioni anche dalla posizione seduta. Le dimensioni di miglioramento prevedono invece spazi specifici destinati al pubblico e ai gruppi e un'attenzione alla dotazione di strutture e supporti che aiutino speciali target d'utenza in condizioni di differenti difficoltà percettive a godere pienamente della visita. La dotazione di apparati informativi tattili o espressamente dedicati a particolari gruppi di utenza potrebbero dar luogo a Marche di Qualità che sostengono l'attenzione del Museo in questi specifici campi di ricerca.

B) **Collezioni**. I requisiti minimi qui riguardano l'adeguatezza degli spazi per il carico e lo scarico merci, per i depositi e per le collezioni, così come il controllo delle condizioni microclimatiche e d'illuminazione. Si badi bene: qui il requisito per essere soddisfatto non richiede un impianto di climatizzazione e la dotazione di sensori o altri apparati tecnologici.

Richiede, invece, un'attenzione da parte dei curatori e dei responsabili a monitorare costantemente le condizioni climatiche anche con mezzi tradizionali, analogici ed empirici (termometro, igrometro ecc.) per intervenire con i mezzi altrettanto tradizionali: riparare i reperti più delicati dalle fonti dirette di luce, utilizzare il silicagel nelle bacheche, aerare e controllare l'igrometria con metodi naturali, come il Leca inumidito, etc. Condizioni accettabili dal punto di vista climatico per le collezioni sono ottenibili, il più delle volte, anche senza tecnologie sofisticate. Solo gli ambiti di miglioramento prevedono monitoraggi costanti e la dotazione di tecnologie in grado di preservare efficacemente gli oggetti e di offrire condizioni ergonomiche, opportunamente studiate per una facile fruibilità delle collezioni.

C) **Personale.** Il requisito minimo prevede qui servizi igienici riservati e uno spogliatoio ove necessario per le sue dimensioni; gli aspetti di miglioramento comprendono altri spazi di servizio e di riposo dedicati.

2.4. Ambito 4 – Personale

La dotazione di personale è, spesso, uno degli aspetti più critici, soprattutto nel caso dei musei di più piccole dimensioni, in cui anche uno o due persone a tempo pieno possono spesso risultare insostenibili in termini di costo. Lo standard minimo si limita a verificare che vi sia un'individuazione formale della figura del curatore e del responsabile della sicurezza. Ciò vuol dire che non necessariamente questi due profili professionali debbono essere impiegati a tempo pieno nel museo. Ciò che conta è l'individuazione di una precisa assunzione di responsabilità: curatore e responsabile della sicurezza possono anche lavorare per altre strutture e dedicare un tempo minimo al museo in esame, ma sono comunque individuati come responsabili delle attività specifiche del museo.

Nel caso la struttura museale sia gestita prevalentemente da volontari, occorre l'individuazione formale di un responsabile in grado di garantire la trasmissione delle competenze e delle procedure e la continuità dei servizi erogati. Anche in questo caso è il profilo di responsabilità che conta, non l'esistenza o meno di un contratto.

Il livello superiore di miglioramento prevede la figura del direttore del museo, mentre il livello ancora superiore prevede un organigramma articolato con responsabili delle varie funzioni (responsabile della comunicazione e del marketing, della didattica, ecc.) l'esistenza di mediatori culturali e la dotazione di personale di front end capace di esprimersi in più lingue. Questi ultimi due requisiti potrebbero dar luogo a una Marca di Qualità specifica.

2.5. Ambito 5 – Sicurezza

Si tratta di un ambito particolarmente critico per una triplice motivazione. In primo luogo esiste un vuoto di competenze diffuso che fa sì che non sempre i responsabili dei musei siano

adeguatamente ragguagliati sugli obblighi e le prescrizioni di legge, tanto da ritenere non di rado la situazione "a norma", pur in assenza delle certificazioni minime.

La compilazione del questionario può essere un'occasione per un ripasso veloce e per verificare la check list degli obblighi: il questionario on-line elenca, infatti, gli atti e le procedure necessarie e costituisce occasione di verifica puntuale da parte dei responsabili dei musei, successivamente da autocertificare.

In secondo luogo, la situazione impiantistica si è "stratificata" nell'edificio non sempre seguendo la veloce evoluzione normativa: sezioni di impianti meno recenti risultano spesso da adeguare o comunque sprovvisti delle opportune certificazioni.

In terzo luogo, anche quando la situazione è completamente a norma sotto tutti gli aspetti, sia funzionali che documentali, è il personale che, a volte, rivela una lacuna di formazione, una incapacità di reazione in caso di emergenza o anche solo di competenza nella gestione ordinaria degli impianti.

L'insieme di queste criticità rende l'ambito della sicurezza una priorità dal punto di vista degli investimenti e un obiettivo importante nel raggiungimento degli standard minimi. Qui non si tratta solo di erogare un servizio a un adeguato livello di qualità, ma di aver cura in modo efficace delle condizioni di visita e dell'incolumità di visitatori e dipendenti, obiettivo che non può ammettere deroghe.

Anche in questo caso la declinazione degli standard minimi prevede una ripartizione tematica interna.

1) **Impianti.** Per quanto riguarda la sicurezza gli standard minimi si limitano a recepire gli obblighi di legge e a comprovare che esistano tutte le certificazioni necessarie per gli impianti elettrici e meccanici e che siano in essere i contratti di manutenzione ordinaria. Le dimensioni di miglioramento prevedono aggiornamenti, monitoraggi e piani di prevenzione dei rischi. A un livello ancora superiore ci si aspetta l'adesione a logiche "green" e una formazione efficace del personale addetto.

2) Per la **sicurezza anti intrusione** lo standard minimo si limita a verificare l'esistenza di procedure scritte anti-intrusione, la scrupolosa consegna e conservazione delle chiavi e dei codici d'accesso, (requisiti soddisfacibili a budget quasi zero), nonché il collegamento con un servizio di vigilanza pronto a intervenire in caso di allarme. Al livello superiore è previsto un impianto d'allarme e una copertura assicurativa per i reperti del museo. Per lo stadio successivo è necessario dotarsi di strumenti di prevenzione del rischio, della consulenza professionale di risk manager, di programmi di formazioni specialistici per il personale addetto.

3) **Sicurezza in caso d'incendio, strutturale e ambientale.** Oltre al necessario Certificato di Prevenzione Incendi, lo standard minimo prevede un piano di gestione delle emergenze, verifiche strutturali sull'edificio (in caso di necessità) e la nomina di un responsabile tecnico della sicurezza. Le dimensioni di miglioramento prevedono in primo luogo

l'aggiornamento costante di tutta la documentazione e la dotazione di piani per la salvaguardia della collezione. Al livello superiore è prevista la gestione informatizzata di tutte le procedure e dei registri di controllo, nonché la formazione specifica del personale per affrontare casi di emergenza e di calamità.

2.6. Ambito 6 – Gestione e cura delle collezioni

1) **Conservazione e restauro.** Lo standard minimo si limita a verificare che esista una procedura formalizzata per il controllo dello stato delle opere (anche di tipo empirico e senza strumentazioni sofisticate) e che le attività di restauro siano programmate su base annuale. Le dimensioni di miglioramento prevedono la manutenzione periodica delle opere e piani pluriennali di programmazione degli interventi.

2) **Movimentazione.** Anche qui il livello minimo è costituito da una procedura scritta in merito alle movimentazioni dei pezzi e dall'individuazione di un responsabile delle movimentazioni stesse, mentre le dimensioni di miglioramento prevedono le schede di movimentazione interna ed esterna, la mappa codificata e aggiornata di tutti i reperti, siano essi esposti o nei depositi. Ulteriore livello di qualità, la dotazione della figura professionale del registrar e la documentazione informatizzata che consenta la ricostruzione nel tempo di tutte le movimentazioni effettuate

3) **Incremento delle collezioni.** Il requisito minimo prevede la coerenza delle nuove acquisizioni con la missione e l'attività del museo, per evitare accumuli incoerenti di collezioni. Gli ulteriori incrementi di qualità prevedono un documento scritto di inquadramento e di linee guida per orientare le politiche di implementazione delle opere e, successivamente, la dotazione di specifici strumenti finanziari per supportare le politiche di acquisizione

4) **Registrazione e documentazione.** Si richiede al livello minimo un inventario completo (non il catalogo secondo standard ICCD, quindi). L'ulteriore livello di qualità prevede la documentazione fotografica, per arrivare, infine, alla catalogazione completa, corredata da foto e da una stima patrimoniale del valore della collezione.

5) **Mostre.** Anche in questo caso il requisito minimo prevede la coerenza delle mostre con la missione e l'attività del museo, nonché l'individuazione di un responsabile del progetto curatoriale e allestitivo. Le dimensioni di miglioramento prevedono documenti programmatici riguardanti le politiche espositive, la predisposizione di attività didattiche, l'esistenza di una rete di cooperazioni tra altre istituzioni museali.

6) **Attività di studio.** Priorità viene data allo studio delle collezioni in coerenza con la propria missione; è questo il requisito che consente di sorpassare il livello minimo; le altre dimensioni di qualità prevedono relazioni formalizzate con reti di altri centri di studio e di ricerca e la capacità di svolgere un ruolo di expertise nei confronti del proprio territorio.

Infine la pianificazione regolare di pubblicazioni scientifiche che documentino all'interno della comunità professionale l'attività di ricerca del museo.

2.7. Ambito 7 – Rapporti con il pubblico

1) **Apertura.** Almeno 24 ore alla settimana ma sono concesse deroghe per musei stagionali o in condizioni particolari di accessibilità ridotta. Si fa presente che le 24 ore di aperura minima rappresentano una soglia raggiungibile anche da parte di una rete di musei e non da un museo singolo, soprattutto in presenza di strutture di piccole dimensioni disperse nel territorio. Le dimensioni di miglioramento prevedono un incremento negli slot settimanali di apertura.

2) **Accesso.** Indipendentemente dalla gratuità o meno, il requisito minimo prevede il rilascio di un titolo d'ingresso che consenta di conteggiare il numero di visitatori. Gli ambiti di miglioramento prevedono titoli differenziati per i diversi target d'utenza e l'adesione ad abbonamenti, card ed altri strumenti di promozione.

3) **Accoglienza.** Un pannello informativo con le condizioni d'accesso, gli orari d'apertura e le indicazioni di base del Museo soddisfa il requisito minimo, unitamente a una mappa per l'orientamento all'interno del museo; ai livelli superiori ci si aspetta una biglietteria informatizzata e un servizio di prenotazione, con possibilità di dialogo del personale di front end in più lingue.

4) **Sussidi alla visita.** Informazioni essenziali sui reperti per il loro riconoscimento è quanto previsto dal livello minimo di standard, mentre e dimensioni di miglioramento comprendono sussidi tecnologici come audioguide o supporti multimediali, utilizzo della realtà aumentata, ecc.

5) **Servizi educativi e didattici.** La sola visita guidata per le scuole consente di soddisfare il requisito minimo. Attività differenziate per diversi target d'utenza corredati di supporti tecnologici consentono di accedere ai livelli superiori di qualità

6) **Attività.** Il requisito minimo è di aver organizzato negli ultimi anni almeno una tra le attività riguardanti l'organizzazione di mostre, le conferenze, le aperture straordinarie, mentre i livelli superiori di qualità prevedono programmi strutturati di attività di valorizzazione delle collezioni del museo.

7) **Comunicazione e promozione.** Soddisfacibile il requisito minimo con pubblicazioni o materiale informativo anche di ridotto impegno, (depliant, fogli mobili) che introducano ai contenuti del museo, preferibilmente in almeno due lingue. I livelli superiori comprendono l'utilizzo di apparati tecnologici più sofisticati e l'utilizzo del WEB per campagne mirate di marketing.

8) **Servizi d'accoglienza.** Requisito minimo è costituito dal conteggio dei visitatori in entrata. Per le dimensioni di miglioramento sono previste tutte le altre dotazioni di servizi, dal guardaroba, al bookshop ai servizi di bar e ristorazione.

9) **Analisi del pubblico.** La conoscenza del proprio pubblico è condizione essenziale per promuovere campagne di comunicazione, ma anche per allestire offerte conoscitive che incontrino il gradimento del pubblico. Lo standard minimo può essere superato facilmente raccogliendo gli afflussi di pubblico e organizzandoli in rapporti mensili e annuali e dotandosi di un registro dei visitatori, da lasciare ai commenti post-visita. Le dimensioni di miglioramento qualitativo comportano analisi dedicate del pubblico, una sua segmentazione, analisi di customer satisfaction e più in generale un'attenzione costante a rilevare inclinazioni, preferenze, criticità utili a programmare le attività e le modalità espositive della collezione permanente.

2.8. Ambito 8 – Rapporti con il Territorio

Alcuni dei parametri atti a descrivere il rapporto del museo con il territorio si trovano interpolati in altri ambiti di standard: ad esempio le politiche di studio della propria collezione in rapporto al territorio, la possibilità di estendere da parte del museo le proprie competenze ed expertise sul territorio di riferimento, o ancora nei vincoli di congruenza tra mostre, collezioni, nuove acquisizioni.

Nell'ambito dei rapporti con il territorio non è sembrato il caso di indicare requisiti minimi da superare pena il non accreditamento, poiché si è verificato spesso sperimentalmente la difficoltà di una compilazione pertinente e perché le attività nei confronti del territorio presuppongono una capacità operativa da parte del singolo museo di alto profilo.

I requisiti di riferimento sono invece presenti nelle dimensioni di miglioramento e riguardano la possibilità di cooperare a forme di tutela indiretta sul territorio, per quanto riguarda i beni diffusi, la partecipazione a progetti di valorizzazione ambientale e culturale, lo svolgimento di attività di ricerca e la partecipazione a progetti di sviluppo locale.

3. Quadro riepilogativo standard minimi

Lo schema allegato nelle pagine successive è costruito espressamente per essere usato dai musei singoli. Alla colonna specifica "requisiti minimi" si accompagnano le dimensioni di miglioramento suddivise per priorità 1 e priorità 2, che orientano le politiche per il raggiungimento di livelli ulteriori di qualità, oltre il minimo necessario per l'accreditamento. La scelta operata, per non appesantire i questionari, prevede la strutturazione di domande nella modulistica on-line strettamente necessarie ad accertare il superamento degli standard minimi, ma i musei sono comunque tenuti a descrivere il raggiungimento eventuale di condizioni superiori allo standard minimo, così come evidenziato nelle dimensioni di miglioramento, usando i campi note e testuali o allegando descrizioni ad hoc, per meglio rappresentare l'attività della rete. Per tali motivi lo schema seguente diviene fondamentale per orientare la compilazione e costituisce la guida per allegare descrizioni integrative che rappresentino appieno le condizioni qualitative e le performance relative al museo/bene culturale, anche al di là del superamento dei requisiti minimi di standard.

Status giuridico

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
• Esistenza di un atto formale che individui la proprietà o la disponibilità delle collezioni per un tempo adeguato (indicare una soglia, 5-10 anni?) **QZB**	No	Priorità 1 Adozione di una carta dei servizi adeguatamente comunicata al pubblico e coerente con la missione QZB	Priorità 2 Assetto che soddisfi una condizione di autonomia istituzionale e finanziaria nel perseguimento della propria missione
• Esistenza di un atto formale che individui la proprietà o la disponibilità delle sedi per un tempo adeguato (indicare una soglia, 5-10 anni?) **QZB**	No		
• Dotazione di uno statuto o di un regolamento che indichi: -Natura senza fini di lucro -Missione -Inalienabilità delle collezioni **QZB**	No		

QZB = Requisito soddisfacibile a Quasi Zero Budget

MdQ = Requisito che può dar luogo a Marca di Qualità

Assetto finanziario

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
		Priorità 1	Priorità 2
• Per i musei non dotati di autonomia finanziaria, capacità di rappresentazione della dimensione economica del museo attraverso un prospetto semplificato ricavi-costi della gestione corrente dell'ultimo anno con indicazione delle voci stimate. **QZB**	Sì	Indicazione degli investimenti in progetto ed elementi di previsione economica e finanziaria pluriennali **QZB**	Adozione di modalità di rendicontazione sociale della propria attività come report annuali, bilancio sociale, analisi di impatto. **MdQ**
• Per i musei dotati di autonomia finanziaria, rappresentazione della dimensione della gestione corrente dell'ultimo anno secondo il prospetto ricavi-costi allegato, funzionale alla raccolta dei principali dati economici per la programmazione di livello regionale. **QZB**	No		

QZB = Requisito soddisfacibile a Quasi Zero Budget

MdQ = Requisito che può dar luogo a Marca di Qualità

Strutture

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
Requisiti per il pubblico • Esistenza di segnaletica per l'avvicinamento; • Esistenza di segnaletica all'ingresso **QZB**; • Assenza di barriere architettoniche (compatibilmente con le caratteristiche della sede); • Esistenza di servizi igienici; • Esistenza di servizi igienici per portatori di handicap; • Spazio di introduzione e orientamento al museo. • Apparati informativi per l'orientamento **QZB**. **Requisiti per le collezioni** • Esistenza di aree per scarico e carico merci/collezioni; • Esistenza di spazi adeguati all'esposizione delle collezioni; • Esistenza di spazi per depositi; • Condizioni microclimatiche e d'illuminazione controllate.	Sì No No No No No No No No Sì No	Priorità 1 • Spazi per il ricevimento dei gruppi; • Aree dedicate per biglietteria, guardaroba e altri servizi; • Apparati informativi per non vedenti/ ipovedenti **MdQ.** Monitoraggio costante delle condizioni ambientali e d'illuminazione;	Priorità 2 Apparati informativi per particolari target d'utenza in condizioni di handicap percettivi o di altre difficoltà d'accesso anche di ordine culturale **MdQ.** Soluzioni ergonomiche dell'allestimento per facilitare la visita ai diversi target di utenza (bambini, adulti, anziani, portatori di diverse abilità) **MdQ**
Requisiti per il personale • Esistenza di servizi igienici riservati; • Locale spogliatoio per dipendenti (ove necessario)	No No	Priorità 1 Guardaroba	Priorità 2 Area riposo dedicata

Personale

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
• Individuazione formale della figura del curatore adeguatamente qualificato; • Individuazione formale del responsabile della sicurezza; • Esistenza della figura di un responsabile che garantisca la continuità dei servizi e il trasferimento di competenze/conoscenze anche nel caso di struttura gestita interamente da volontari.	Sì Sì Sì	Priorità 1 Individuazione della figura del Direttore	Priorità 2 • Individuazione di responsabili di settore: - Comunicazione e Marketing; - Servizi d'accoglienza; - Servizi didattici; • Individuazione di mediatori culturali; **MdQ** • Capacità del personale di front end esprimersi in altre lingue; **MdQ**

QZB = Requisito soddisfacibile a Quasi Zero Budget

MdQ = Requisito che può dar luogo a Marca di Qualità

Sicurezza

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
		Priorità 1	Priorità 2
Requisiti nell'uso di dotazione impiantistiche: • Esistenza di certificazioni di tutti gli impianti a norma di legge (si può allegare check list); • Contratto per il servizio di manutenzione ordinaria e per responsabilità impianti termici (L. 10/91 D.P.R. 412/93 e s.m.i.	No Sì	• Verifiche periodiche	• Livelli di prestazione controllati e monitorati • Adozione di logiche "green" e raggiungimento di livelli di efficienza energetica (NZeB, ecc) **MdQ**
Sicurezza dell'ambiente di lavoro: • Documentazioni e servizi a norma di legge (si può allegare check list)	No	• Attuazione del piano di adeguamento e aggiornamento periodico del documento di valutazione del rischio	• Formazione del personale e attivazione di programmi di aggiornamento presso enti accreditati
Sicurezza anticrimine: • Esistenza di procedure scritte per la prevenzione intrusioni e furti (custodia chiavi, codici d'accesso, ecc) **QZB**; • Servizio di vigilanza e/o pronto intervento adeguato alla natura e alla collocazione del museo e delle sue collezioni.	Sì Sì	• Esistenza di impianti anti-intrusione e di allarme; • Copertura assicurativa furto e incendio.	• Documento di valutazione del rischio anticrimine e pianificazione degli interventi necessari; • Consulenza e aiuto di un risks manager; • Formazione del personale e attivazione di programmi di aggiornamento presso enti accreditati.

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
Sicurezza in caso d'incendio, strutturale e ambientale: • Pratica di prevenzione incendi • Piano di gestione e organizzazione delle emergenze • Verifica delle condizioni strutturali • Nomina del responsabile tecnico della sicurezza	No No No Sì	Priorità 1 • Verifica e aggiornamento periodico della documentazione • Esistenza di Piani per la salvaguardia delle collezioni e dei materiali custoditi dal museo in caso di calamità	Priorità 2 • Gestione informatizzata della documentazione e dei registri di controllo • Formazione specifica del personale per la salvaguardia delle opere in caso di calamità

Gestione e cura delle collezioni

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
		Priorità 1	Priorità 2
Conservazione e restauro: • Procedura formalizzata per il controllo dello stato di manutenzione delle opere QZB;	Sì	• Manutenzione periodica delle opere;	Piani programmatici di manutenzione pluriennali
• Programmazione su base annuale delle attività di restauro QZB;	Sì		• Dotazione della figura professionale del registrar responsabile della movimentazione e dei depositi;
Movimentazione: • Esistenza di procedure formalizzate per la movimentazione interna ed esterna QZB;	Sì	• Schede di movimentazione interna ed esterna; • Mappatura codificata esposizioni e depositi	• Documentazione informatizzata con ricostruzione retrospettiva dei movimenti.
• Individuazione del responsabile delle movimentazioni QZB;	Sì		• Predisposizione di strumenti finanziari per implementazione delle collezioni, accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.;
Incremento delle collezioni: • Coerenza delle acquisizioni e delle donazioni con la missione del Museo **QZB**;	Sì	• Documento programmatico in merito alla politica di acquisizioni e implementazioni della collezione	• Catalogazione completa e documentazione fotografica
Registrazione e documentazione • Esistenza di inventario completo con aggiornamento almeno triennale	No	• Documentazione fotografica	• Stima patrimoniale aggiornata dei valori della collezione

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
		Priorità 1	Priorità 2
Mostre • Coerenza delle mostre con la missione del Museo QZB; • Esistenza di un responsabile scientifico e dell'allestimento QZB.	Sì Sì	• Documento programmatico in merito alla politica di esposizioni temporanee	• Predisposizione di specifici programmi didattici • Coordinamento con istituzioni culturali e con strutture turistiche nell'ambito di politiche urbane/territoriali
Attività di studio e ricerca • Attività di studio sulle proprie collezioni, adeguatamente documentata e in coerenza con la missione.	Sì	• Relazioni formalizzate con altri Enti e Istituti di ricerca; • Expertise in ambito scientifico e nei confronti del proprio territorio.	• Esistenza di un piano di pubblicazioni scientifiche regolari.

Rapporti con il pubblico

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
		Priorità 1	Priorità 2
Apertura al pubblico • 24 ore minime compreso sabato e domenica (indicare deroghe per strutture stagionali, reti e casi speciali);	Sì	• 36 ore minime	• Apertura piena di almeno 48 ore settimanali
Accesso • Presenza di titolo d'accesso anche se gratuito QZB;	Sì	• Articolazione dei titoli di ingresso sui diversi target e modalità di fidelizzazione	• Adesione a card, abbonamenti e strumenti territoriali e turistici di promozione
Accoglienza • Pannello informativo esterno con nome completo del Museo, orari di apertura, condizioni d'accesso QZB	No	• Biglietteria informatizzata • Mappe tattili	• Servizi di prenotazione • Servizi di accoglienza in due o più lingue **MdQ**
• Punto informativo all'ingresso con orientamenti alla vista, mappa tattile, percorsi e indicazione dei servizi QZB	No		
• Registrazione ingressi	Sì		
Sussidi alla visita • Informazioni essenziali per il riconoscimento di opere e reperti e la comprensione delle collezioni QZB;	No	• Presenza di visite guidate, guide cartacee, audioguide;	• Supporti multimediali, utilizzo di *device* tecnologiche, realtà aumentata, in più lingue ecc., **MdQ**
Servizi educativi e didattici • Itinerari guidati per classi scolastiche	sì	• Attività differenziate per target diversi (famiglie, anziani, giovani, ecc. **MdQ.**	• Attività indirizzate a specifiche disabilità percettive **MdQ**; • Produzioni di supporti alla visita per specifici target **MdQ**

Requisito Minimo	Sodd. in Rete	Dimensioni di miglioramento	
		Priorità 1	Priorità 2
Attività • Presenza di attività di valorizzazione negli ultimi tre anni (Mostre, conferenze, convegni, aperture straordinarie, altro, ecc.);	Sì	• Programma di attività di valorizzazione in collaborazione con altre istituzioni regionali;	• Programma di attività di valorizzazione in collaborazione con altre istituzioni nazionali e internazionali • **MdQ**
Comunicazione e promozione • Presenza di materiale informativo a stampa sulle collezioni e sulle attività in una o più lingue.	Sì	• Divulgazione attività off line e on line, attività di marketing in due o più lingue. MdQ.	• Politiche e programmi di marketing **MdQ**; • Utilizzo del Web 2.0 per la gestione di servizi on line e materiale informativo **MdQ**.
Servizi d'accoglienza • Registrazione Ingressi	Sì	• Biglietteria, guardaroba, archivio e biblioteca accessibili al pubblico su richiesta.	• Museum Shop, Caffetteria, servizi per la consultazione e la ricerca MdQ.
Analisi del pubblico • Numero di ingressi mensile/annuale; • Registro dei visitatori **QZB**.	Sì	• Analisi quantitative e qualitative sul pubblico. MdQ.	• Indagini di customer satisfaction MdQ; • Indagini osservanti ed elaborazioni in grado di orientare le politiche di accoglienza MdQ;

4. Il questionario on line

Di seguito si riporta lo schema di questionario che sarà possibile redigere on-line sul sito regionale dedicato secondo la procedura descritta nelle "Linee guida del procedimento amministrativo di accreditamento" a cui si rimanda. Il testo approvato è frutto delle integrazioni e dei suggerimenti che sono emersi durante la sperimentazione con i musei. Come si vede, alcune domande esulano dalla verifica puntuale dello standard minimo e si allargano a comprendere la situazione più generale rispetto al singolo parametro. Si noterà anche che l'autovalutazione fa largo affidamento alla percezione dei fenomeni da parte del responsabile dell'istituzione, né potrebbe essere diversamente.

La percezione del grado di qualità o di criticità dei responsabili è elemento decisivo di giudizio, informazione essa stessa da conservare. D'altro canto, i questionari e le risposte verranno analizzate dal gruppo di valutazione e confrontate con i responsabili, proprio per mettere a fuoco e condividere livelli omogeni di giudizio sui diversi parametri. La chiave di volta sulla quale ci si appoggia è la responsabilità nel valutare i fenomeni di tutti gli attori in gioco, elemento cruciale insieme alla fiducia nei processi di autovalutazione. D'altro canto, le contraddizioni e le incoerenze emergono con brillantezza anche in un questionario semplificato come questo e necessitano di essere discusse vis à vis, con i responsabili dei musei per trovare soluzioni adeguate. Sia chiaro, contraddizioni e criticità emergono continuamente in una materia così complessa come il funzionamento dei musei e molto spesso è proprio la capacità di gestione di queste contraddizioni, l'abilità nel mantenere un punto d'equilibrio dinamico e instabile tra le diverse criticità a caratterizzare una buona gestione. Lungi, quindi, dal credere che con qualche crocetta da barrare si possa conoscere tutto della situazione di un museo: le risposte chiuse, non a caso, sono sempre corredate di ampi margini di note, per spiegare, per integrare o anche per comunicare che quella domanda è priva di senso nella situazione specifica e si tratta di rilevare altro. Documenti allegati, note, esplicitazioni di qualsiasi genere sono sempre ben accette nella logica di far meglio comprendere la situazione in oggetto.

Questionario musei

Anagrafica

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Denominazione dell'ente candidato all'accreditamento	*[campo libero]*
Sede operativa	via/piazza/corso/frazione: *[campo libero]* CAP: *[campo libero]* Comune: *[campo libero]* Provincia: *[campo libero]*
Telefono	*[campo libero]*
Fax	*[campo libero]*
Email	Email 1: *[campo libero]* Email 2: *[campo libero]* Email 3: *[campo libero]*
Sito web	*[campo libero]*
Referente per l'accreditamento	*[campo libero]*
Recapiti del referente	Telefono: *[campo libero]* Cellulare: *[campo libero]* Email: *[campo libero]*

L'ente fa parte di una rete	o sì o no
Indicare il nome della rete di appartenenza	*[campo libero]*
Breve descrizione del Museo e delle sue attività (max 1000 caratteri)	*[campo libero]*

Statuts giuridico

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Esistenza di un atto formale che individui la proprietà o la disponibilità delle collezioni per un tempo adeguato (almeno 10 anni)	o sì o no
Esistenza di un atto formale che individui la proprietà o la disponibilità delle sedi per un tempo adeguato (almeno 10 anni)	o sì o no
Dotazione di uno statuto o di un regolamento che indichi:	□ Natura senza fini di lucro □ Missione □ Inalienabilità delle collezioni
Numero di opere appartenenti alla collezione permanente	*[campo libero]*
Numero di opere acquisite	*[campo libero]*
Numero di opere attualmente in prestito presso altri musei/istituzioni	*[campo libero]*

Numero di opere in prestito da altri musei/istituzioni/privati attualmente custodite presso il area archeologica	*[campo libero]*
Numero di sedi	*[campo libero]*
Le collezioni e la mission dell'istituzione sono coerenti tra loro	o sì o no
L'atto che individua la proprietà o la disponibilità delle collezioni è facilmente reperibile	o sì o no
L'atto che individua la proprietà o la disponibilità delle sedi è facilmente reperibile	o sì o no
Lo statuto dell'istituzione è aggiornato e completo sotto il profilo delle informazioni che contiene	o sì o no
Lo statuto è facilmente reperibile	o sì o no
Specificare la tipologia di proprietà dell'Area o del Parco Archeologico	o Ministero o Regione o Provincia o Comune o Fondazione o Privato o Altro
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Assetto finanziaro

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
È possibile giungere alla rappresentazione della dimensione della gestione corrente dell'ultimo anno secondo il prospetto ricavi-costi proposto e funzionale alla raccolta dei principali dati economici per la programmazione di livello regionale. Il campo deve essere compilato da tutti le Aree e i Parchi Archeologici, indipendentemente dalla natura giuridica o dal fatto di essere dotati o meno di autonomia finanziaria	o sì o no
La percentuale di autofinanziamento è adeguata alle caratteristiche del area archeologica *NOTA: La percentuale di autofinanziamento corrisponde all'indicatore capacità di autofinanziamento del prospetto costi-ricavi. Indica il rapporto fra il totale dei costi (voce A) e il totale dei ricavi propri quali biglietteria e attività collaterali (voce C) più il totale dei contributi da privati (voce D)*	o sì o no
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Strutture

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Esistenza di segnaletica per l'avvicinamento: indicare numero di cartelli e pannelli di segnalazione	*[campo libero]*
Esistenza di segnaletica all'ingresso: indicare numero di cartelli e pannelli di segnalazione	*[campo libero]*
Presenza di barriere architettoniche (Legge 13/1989, D. M. 236/1989, s.m.i.) *NOTE: Segnalare in nota eventuali deroghe e caratteristiche strutturali della sede che rendono impossibile la loro eliminazione ovvero la tipologia di barriere architettoniche ancora presenti e la spesa preventiva per l'abbattimento.*	o sì o no
Esistenza di servizi igienici: indicare numero	*[campo libero]*
Esistenza di servizi igienici per portatori di handicap: indicare numero.	*[campo libero]*
Spazio di introduzione e orientamento al area archeologica	o sì o no
Apparati informativi per l'orientamento	o sì o no
Esistenza di aree per scarico e carico merci/collezioni adeguate alla tipologia di collezione	o sì o no

Esistenza di spazi adeguati all'esposizione delle collezioni	Ampiezza aree: *[campo libero]* Numero sale dedicate alle esposizioni: *[campo libero]*
Esistenza di spazi per depositi	o sì, in dotazione al area archeologica o sì. in dotazione alla rete o no
In caso di esistenza di strutture per la protezione dagli agenti atmosferici, documentazione che comprovi:	□ l'effettiva funzionalità delle strutture rispetto al requisito □ la congruità dell'impatto visivo nel paesaggio □ In assenza della documentazione di cui sopra autovalutazione sulla congruità funzionale e visiva delle strutture
Esistenza di servizi igienici riservati, ove necessario	o sì o no
In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare il numero totale	*[campo libero]*
Locale spogliatoio per dipendenti (ove necessario)	o sì o no
In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare il numero totale	*[campo libero]*
La segnaletica per l'avvicinamento è adeguata sotto i profili della completezza e della chiarezza	o sì o no

La segnaletica per l'avvicinamento è in buono stato	o sì o no
La segnaletica all'ingresso è adeguata sotto i profili della completezza e della chiarezza	o sì o no
La segnaletica all'ingresso è in buono stato	o sì o no
I disabili hanno autonomia di movimento all'interno del parco o area archeologica	o sì o no
Le condizioni e le dotazioni dei servizi igienici sono adeguate	o sì o no
Le condizioni e le dotazioni dei servizi igienici per i portatori di handicap sono adeguate	o sì o no
Lo spazio di introduzione e orientamento è adeguato sotto i profili della dimensione e della completezza e chiarezza delle informazioni	o sì o no
Lo spazio di introduzione e orientamento all'area archeologica è in buono stato	o sì o no
Gli apparati informativi per l'orientamento sono adeguati sotto i profili della completezza e della chiarezza delle informazioni	o sì o no
Gli apparati informativi per l'orientamento sono in buono stato	o sì o no

Le condizioni e le dotazioni dei servizi igienici riservati al personale sono adeguate	o sì o no
Le condizioni e le dotazioni degli spogliatoi riservati al personale sono adeguate	o sì o no
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Personale

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Indicare il numero dei curatori adeguatamente qualificati e individuati formalmente	*[campo libero]*
Numero di responsabili della sicurezza, formalmente individuati	*[campo libero]*
Indicare il numero di figure di responsabili che garantiscano la continuità dei servizi e il trasferimento di competenze/conoscenze, nel caso di struttura gestita interamente da volontari	*[campo libero]*
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Sicurezza

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Esistenza di certificazioni di tutti gli impianti a norma di legge	□ Certificazione impianti (D.M. 37/2008) □ Denuncia e verifica biennale degli impianti a terra e dell'impianto scariche atmosferiche (DPR 462/2001) □ Pratica Ispesl per impianti termici > 35kW (DM 01/12/1975) □ Certificato prova rete gas da parte di un tecnico abilitato □ Presenza di piante e schemi degli impianti □ Impianti di sollevamento (ascensori, montacarichi e servoscala)
Contratto per il servizio di manutenzione ordinaria e per responsabilità impianti termici (Legge 10/91 D.P.R. 412/93 e s.m.i.)	o sì, il contratto è intestato all'ente o sì, il contratto è intestato alla rete o no
Contratto per il servizio di manutenzione ordinaria impianti elettrici (D. Lgs. 81/2008)	o sì, il contratto è intestato all'ente o sì, il contratto è intestato alla rete o no

Documentazioni e servizi a norma di legge relativamente alla sicurezza dell'ambiente di lavoro (D. Lgs. 81/2008)	□ Documento di valutazione del rischio (D. Lgs. 81/2008) □ Responsabile servizio prevenzione e protezione (D. Lgs. 81/2008) □ Medico competente (D. Lgs. 81/2008) □ Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (D. Lgs. 81/2008) □ Informazione e formazione generale dei dipendenti (D. Lgs. 81/2008)
Esistenza di procedure scritte per la prevenzione intrusioni e furti (custodia chiavi, codici d'accesso, ecc)	o sì, procedure interne all'ente o sì. procedure gestite a livello di rete o no
Servizio di vigilanza e/o pronto intervento adeguato alla natura e alla collocazione del museo e delle sue collezioni	o sì o no
In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare	Numero di persone dedicate: *[campo libero]* Numero di ore settimanali lavorate: *[campo libero]*

Pratica di prevenzione incendi	o sì o no
La struttura è soggetta ai controlli di prevenzione incendi (D.P.R. 151/2011)	o sì o no
In caso di attività soggetta ai controlli di prevenzione incendi (D.P.R. 151/2011):	□ Attività (allegato I D.P.R. 151/2011) n. □ Categoria (A, B o C) □ Presenza SCIA □ Possesso C.I.P. per attività categoria C
Piano di gestione e organizzazione delle emergenze e delle evacuazioni	o sì o no
Verifica delle condizioni strutturali e componenti arboree se presenti (D. Lgs. 81/2008)	o sì o no
Formazione dei dipendenti incaricati della gestione dell'emergenza e della lotta antincendio ai sensi del D.M 10 marzo 1998	o sì o no
Le procedure insegnate sono adeguate in termini di prevenzione incendi	o sì o no
Le ore dedicate dai dipendenti alla formazione per la prevenzione antincendio sono adeguate	o sì o no

Le procedure insegnate sono adeguate in termini di gestione delle emergenze	o sì o no
Le ore dedicate dai dipendenti alla formazione per la gestione delle emergenze sono adeguate	o sì o no
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Collezioni

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Procedura formalizzata per il controllo dello stato di manutenzione delle opere	Numero controlli annuali: *[campo libero]* Numero di opere coinvolte nell'ultimo controllo effettuato: *[campo libero]*
Programmazione su base annuale delle attività di restauro. Indicare:	Numero interventi annuali: *[campo libero]* Numero di opere coinvolte nell'ultimo intervento effettuato: *[campo libero]*
Esistenza di procedure formalizzate per la movimentazione interna ed esterna	o sì, procedure interne all'ente o sì, procedure gestite a livello di rete o no
Individuazione del responsabile delle movimentazioni	o Sì, la risorsa è nell'organico di un altro ente della rete di appartenenza o Sì, la risorsa è nell'organico di un altro ente della rete di appartenenza o No
Coerenza delle acquisizioni e delle donazione con la missione del Museo	o sì o no
Coerenza delle mostre/eventi con la missione del Museo	o sì o no
Esistenza di inventario completo con aggiornamento almeno triennale	o Sì, inventario interno all'ente o Sì, inventario gestito a livello di rete o No

Attività di studio sulle proprie collezioni, adeguatamente documentata e in coerenza con la missione	o sì o no
La qualità delle pubblicazioni è adeguata alla reputazione dell'istituzione	o sì o no
La qualità della divulgazione è adeguata alla reputazione dell'istituzione	o sì o no
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Rapporti pubblico

DOMANDA	CAMPO RISPOSTA
Apertura 24 ore minime/settimana compreso sabato e domenica (indicare in nota deroghe per strutture stagionali, reti e casi speciali)	o sì o no
Presenza di titolo d'accesso anche se gratuito	o sì o no
Registrazione ingressi	o sì o no
Pannello informativo esterno con nome completo del Museo, orari di apertura, condizioni d'accesso	o sì o no

Punto informativo all'ingresso con orientamenti alla visita, percorsi e indicazione dei servizi	o sì o no
Informazioni essenziali per il riconoscimento di opere e reperti e per la comprensione delle collezioni	o sì o no
Itinerari guidati per classi scolastiche	o sì o no
Presenza di attività di valorizzazione negli ultimi tre anni (Mostre, conferenze, convegni, aperture straordinarie, altro, ecc.)	o sì o no
Presenza di materiale informativo a stampa sulle collezioni e sulle attività in una o più lingue	o sì o no
Numero ingressi annuale (ultimi tre anni)	anno 1: *[campo libero]* anno 2: *[campo libero]* anno 3: *[campo libero]*
Registro dei visitatori	o sì o no
La varietà e la quantità dell'offerta formativa sono adeguate	o sì o no
Il numero delle lingue in cui è tradotto il materiale informativo è adeguato al pubblico di riferimento	o sì o no
L'istituzione ha un adeguato livello di conoscenza del proprio pubblico	o sì o no

L'istituzione opera una segmentazione del proprio pubblico	o sì o no
Note aggiuntive	*[campo libero]*

Appendice I

STANDARD MUSEALI REGIONE SICILIANA - PROSPETTO SINTENTICO COSTI/RICAVI

ENTE	*spazio per la risposta*
ANNO	*spazio per la risposta*
L'ente è un soggetto pubblico o privato?	*spazio per la risposta*
Gli importi sono comprensivi di IVA?	*spazio per la risposta*

Il prospetto è riferito all'ultimo anno di esercizio. I dati possono essere ricavati dal bilancio e dalla contabilità. Il foglio contiene delle formule preimpostate evidenziate in grigio, si prega di non modificarle.

COSTI

	TOTALE
COSTI OPERATIVI	
COSTI DEL PERSONALE	
COSTI GENERALI E AMMINISTRATIVI	
ALTRI COSTI	
TOTALE COSTI (A)	**€ -**

RICAVI

	TOTALE
CONTRIBUTI COMUNITA' EUROPEA	
CONTRIBUTI STATALI	
CONTRIBUTI REGIONALI	
CONTRIBUTI PROVINCIALI	
CONTRIBUTI COMUNALI	
ALTRI CONTRIBUTI PUBBLICI	
TOTALE CONTRIBUTI PUBBLICI (B)	**€ -**
RICAVI DA BIGLIETTERIA	
ALTRI RICAVI PROPRI (CAFFETTERIA, BOOKSHOP, ATTIVITA' EDUCATIVE...)	
TOTALE RICAVI PROPRI (C)	**€ -**
RICAVI DA CONTRIBUTI PRIVATI	
TOTALE CONTRIBUTI PRIVATI (D)	**€ -**
TOTALE RICAVI (E)	**€ -**

INDICATORI

Risultato economico (E-A)	**€ -**
Capacità di autofinanziamento (C/A)	**#DIV/0!**

EVENTUALI NOTE A CURA DEL COMPILATORE