

**Individuazione di requisiti minimi gestionali per la definizione di musei, sistemi e reti museali; indirizzi di sviluppo di aree di miglioramento.**

**1. Premessa**

Con la deliberazione n.1301 del 31 maggio 2002, con la quale è stata approvata la programmazione della Giunta regionale del Veneto nel settore dei musei, ha preso il via una azione di analisi critica delle indicazioni contenute nell'*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei musei* emanato dal Ministero per i Beni e le Attività culturali con proprio decreto il 10 maggio 2001 (G.U. 19.10.2001, 238 S.O.). Il documento, come è noto, è il primo esito che riguardi il settore museale del complesso processo di devoluzione di competenze da determinarsi a seguito di quanto previsto dal decreto legislativo n.112 del 1998: "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della l. 15 marzo 1997, n.59". Il riferimento è all'articolo n.150 (*La gestione*) nel quale, al primo comma, è stata prevista la possibilità di individuare - su indicazione di una apposita commissione paritetica - "i musei o altri beni culturali statali la cui gestione rimane allo Stato e quelli per i quali essa è trasferita, secondo il principio di sussidiarietà, alle regioni, alle province o ai comuni". Allo scopo di garantire, anche in sede di trasferimento, la continuità del livello qualitativo raggiunto dall'istituto di proprietà statale, il comma sesto ha stabilito che "con proprio decreto il Ministro per i beni culturali e ambientali definisce criteri tecnico-scientifici e gli standard minimi da osservare nell'esercizio delle attività trasferite, in modo da garantire un adeguato livello di fruizione collettiva dei beni, la loro sicurezza e la prevenzione dei rischi".

Suddivisi in "norme tecniche" e in "linee guida", tali criteri sono stati raccolti nel summenzionato *Atto di indirizzo*, il quale, per la diversificata composizione e l'ampia rappresentatività della commissione paritetica che ha lavorato alla sua stesura, risulta condiviso a tutti gli effetti nelle finalità e negli obiettivi da parte di Ministero, Regioni, Province, Comuni e rappresentanti di associazioni museali di riconosciuta autorità quali l'International Council of Museums (I.C.O.M.) e l'Associazione Nazionale Musei Locali e Istituzionali (A.N.M.L.I.). Ciò ha consentito che l'avvio del processo di miglioramento delle condizioni gestionali dei musei statali sia stata sentita da parte delle Regioni come una opportunità da cogliere anche a livello di istituti di proprietà di enti locali o private a prescindere dalle dimensioni, dalla qualità delle collezioni e dalle modalità di gestione. Talune di queste regioni (in primis, Emilia Romagna e Lombardia), sia a seguito di proprie innovazioni legislative nel settore museale sia a quadro normativo vigente, hanno per tale motivo ritenuto di avviare fin da subito indagini, attività formative, gruppi di studio per consentire in sede locale un recepimento del documento ministeriale adattandolo alle proprie realtà museali e ai propri indirizzi di politica culturale.

In attuazione della D.G.R. n.1301 del 31 maggio 2002 la Regione del Veneto ha sviluppato una serie di attività volte a rendere concretamente possibile una analisi sussidiaria del documento ministeriale e, contestualmente, formare il personale direttivo dei musei alla nuova cultura gestionale insita nelle buone prassi ivi indicate. Accanto ad attività di aggiornamento quali: la Conferenza Regionale dei Musei del Veneto - la cui sesta edizione è stata dedicata a "Un museo su misura. Gli standard musei e l'applicazione locale"; i seminari "Formamuseo", volti all'analisi di valutazioni ed esperienze nei diversi ambiti di applicazione dell'*Atto di indirizzo*; il sostegno della partecipazione di un gruppo selezionati di direttori al corso "Musei: Standard e Modelli di Gestione per la qualità" organizzato dall'Istituto Beni Culturali Ambientali Naturalistici della Regione Emilia Romagna - è stata prevista la costituzione di gruppi di lavoro per lo studio del complesso testo ministeriale rispetto al differenziato panorama dei musei veneti.

Con decreto del Dirigente regionale Cultura n. 283 del 2 dicembre 2002 è stata ufficializzata la nomina dei componenti dei gruppi di lavoro, la cui attività aveva già comunque avvio dall'estate grazie alla collaborazione dei rappresentanti della Commissione Consultiva Musei ex art.20 della L.R.50/1984 in essi presenti.

E' stato, infatti, ritenuto opportuno che si trovasse in seno alla Commissione Consultiva (la quale, periodicamente si riunisce per valutare ai sensi della predetta legge i requisiti dei musei da ammettere ai contributi degli annuali riparti regionali) il punto di partenza per disegnare il profilo dei gruppi di lavoro che hanno avuto il compito di studiare a fondo il testo ministeriale. Negli ultimi anni sempre più si è verificata la crescente differenziazione di qualità dei musei che richiedevano il cosiddetto 'riconoscimento' per accedere ai contributi e, pertanto, si è sentito dunque il bisogno di affiancare con i necessari aggiornamenti la vigente legge regionale in materia con un indirizzo normativo che chiarisse la necessità del rispetto di alcuni requisiti minimi, già peraltro indicati dalla norma vigente: la presenza di personale direttivo e qualificato, una regolare apertura dell'istituto, un regolare flusso finanziario, una programmazione continuativa e coerente con dimensione e missione culturale del museo.

## **2. Attività dei gruppi di lavoro**

Le aree di intervento individuate nel decreto innanzi citato hanno accorpato gli otto ambiti di applicazione dell'*Atto di indirizzo* in quattro gruppi tra loro affini per problematiche insite: lo status giuridico (amb. I) e l'assetto finanziario (amb.II); le strutture del museo (amb. III) e la sicurezza del museo (amb. V); il personale (amb.IV) e la gestione e cura delle collezioni (amb.VI); infine i rapporti del museo con il territorio e relativi servizi (amb. VII) e i rapporti con il territorio (amb. VIII). I quattro gruppi che ne sono discesi sono risultati rappresentativi dei maggiori musei veneti, ma anche di medie realtà (comunque caratterizzate da eccellenza gestionale), si sono avvalsi della fattiva collaborazione delle Soprintendenze e hanno potuto contare sugli apporti di stimati titolari di cattedre di diritto amministrativo, di economia aziendale e di museografia nelle università venete, di esperti di comunicazione e di museologia e di dirigenti e funzionari delle direzioni regionali Formazione e Turismo.

I componenti dei quattro gruppi hanno proceduto ad una lettura analitica e critica di quanto enunciato nei diversi ambiti di applicazione, sia nelle pagine relative alle *norme tecniche* sia alle *linee guida*. E' stato ritenuto importante individuare prioritariamente

nel documento statale quei punti di riferimento che dovessero essere considerati i livelli minimi per adire allo status di museo o gli obiettivi cui il museo può mirare per migliorare la propria qualità gestionale.

La caratteristica di tali livelli minimi e degli obiettivi consiste nel fatto che essi devono essere dimostrabili e misurabili in modo oggettivo, allo scopo sia di consentire che gli istituti si fregino del titolo di 'museo' secondo le definizioni oggi universalmente accettate, sia di consentire in una fase successiva una autovalutazione alla quale seguirà il processo di accreditamento o, in altre parole, di nuova classificazione dei musei.

Tenuto conto che la finalità della istituzione dei Gruppi di lavoro è stata quella di individuare – nell'ottica di un democratico equilibrio di interessi - una via 'sussidiaria' all'applicazione degli standard ministeriali, non sono state mai perse di vista le caratteristiche principali dei musei veneti, la maggior parte dei quali sono di proprietà di enti locali e di dimensioni medio-piccole. In tal senso sono risultati utili le diverse indagini che la Direzione regionale Cultura ha attuato attraverso i propri uffici competenti, rientrando tra le sue funzioni quella di "Osservatorio regionale dei Musei del Veneto", e che sono state messe a disposizione dei partecipanti ai gruppi: l'indagine statistica relativa ai dati amministrativi e gestionali, l'analisi comparata delle legislazioni regionali in materia di musei, la ricognizione degli statuti e dei regolamenti, la rilevazione dei servizi al pubblico. I dati raccolti hanno, inoltre, fatto riflettere sulla opportunità di proseguire sulla strada della rilevazione e, pertanto, di pervenire, una volta fissati i requisiti minimi per una corretta gestione museale, alla promozione di un sistema di autovalutazione dei musei allo scopo di verificare il reale possesso di tali requisiti.

In tal senso è risultata utile ai lavori la proposta di schede di rilevamento, "liste di controllo", pervenute da parte di alcuni gruppi e che potranno essere utilizzate dalle direzioni museali nella fase di autovalutazione dei fattori più adattabili ad una rilevazione oggettiva.

### **3. Tappe del processo di miglioramento della gestione museale proposta dalla Giunta Regionale del Veneto.**

In una precisa congiuntura storica nella attuale cultura museologica - che vede le diverse amministrazioni regionali porsi in misura e velocità diverse di fronte all'accoglimento di tutto o parte dell'*Atto di indirizzo* e la stessa amministrazione dello Stato avviare nel 2002 un progetto di studio finalizzato alla sperimentazione di un processo di autovalutazione in alcuni musei dei Poli Museali di Roma, Napoli e Venezia limitatamente agli ambiti I, II, IV, VI e VII - la Giunta Regionale del Veneto, in accordo con le analisi emerse dai lavori coordinati dalla Direzione regionale Cultura, ritiene più proficuo al momento procedere ad una *fase propedeutica al recepimento di standard minimi per una ottimale gestione museale*.

Quanto già indicato dalla legge n.50 del 1984, "Norme in materia di musei, biblioteche e archivi di enti locali o di interesse locale" deve, dunque, trovare l'opportuno rafforzamento della volontà istituzionale sottesa al momento della sua redazione, a tutt'oggi sostanzialmente ancora valida, ma nello stesso tempo si deve essere consapevoli di dover favorire lo sviluppo di una più aggiornata cultura museale, che veda il museo sempre più inteso come un complesso di servizi al pubblico, riprendendo

così quello spirito di sensibilità verso il bene culturale da promuovere presso l'intera comunità che animò la legislazione regionale di settore sin dagli anni Settanta.

In attesa che si concretizzi un quadro legislativo rinnovato nella materia generale della cultura regionale e, nello stesso tempo, che si verifichi l'effettivo adeguamento a questo processo di recepimento di *standard minimi* a livello di tutte o la maggior parte delle Regioni - segnalando, a tal proposito, l'utilità dell'auspicio fatto a chiusura dell'*Atto di indirizzo* che il Ministero per i Beni e le Attività culturali attivi presso di sé un osservatorio per il monitoraggio delle applicazioni del documento - la Giunta regionale del Veneto accoglie lo spirito di importante 'opportunità' data dall'accoglimento meditato delle prassi indicate dal documento ministeriale e atte a mettere a punto una "cultura della gestione" per il sistema dei musei italiani, formalizzandone, tramite i necessari provvedimenti amministrativi, i modi e i contenuti sui piani della funzionalità e dei metodi. Come ben sintetizzato dallo stesso documento, "dotarsi di uno strumento culturale e normativo di tale portata avrebbe significato inoltre colmare, o iniziare a colmare, l'obiettivo divario che separa i musei italiani dai musei d'Europa e del resto del mondo, la cui identità, diversamente ma comunque nettamente affermata, trova espressione in statuti ed atti fondanti, carte dei principi, dichiarazioni di missione, documenti gestionali e linee-guida per le principali attività considerate dal museo come appartenenti alla propria sfera di azione, che, anche sollecitando nel museo stesso un processo costante di verifica tramite automonitoraggio, ne indirizzano i processi di adeguamento, sviluppo e miglioramento".

La Giunta regionale del Veneto, in rispondenza di quanto appena illustrato, intende pertanto sostenere la seguente modalità nell'indirizzare il processo di adeguamento, sviluppo e miglioramento dei musei veneti:

1. **Fase di adeguamento**

- *Indicazione degli standard minimi gestionali perché si dia luogo ad una corretta e universalmente riconoscibile definizione di "museo";*
- *Comunicazione tramite circolare a tutti i musei veneti del presente atto;*
- *Raccolta dell'adesione volontaria degli istituti che intendono aderire al processo di accoglimento del recepimento degli standard minimi entro sei mesi;*
- *Indicazione del recepimento degli standard minimi entro un periodo massimo di tre anni.*

2. **Fase di sviluppo**

- *Definizione di schede di autovalutazione per il riscontro dell'adeguamento agli standard minimi;*
- *Raccolta ed elaborazione dei dati emersi dalla analisi delle schede di autovalutazione;*
- *Revisione del processo classificatorio dei musei sulla base sia della rispondenza a oggettivi parametri di qualità gestionale sia della rilevanza del museo in ambito territoriale secondo i dati emersi dalle schede di autovalutazione;*
- *Verifica, sulla base dei dati raccolti, della possibilità di avviare azioni di concertazione tra Regione, Province, Comuni e Comunità montane allo scopo di analizzare modi e contenuti per lo sviluppo e la promozione dei sistemi museali e delle reti museali;*

- *Attività formativa per il personale dei musei, delle amministrazioni pubbliche e degli enti proprietari e gestionali allo scopo di sviluppare la conoscenza dei processi di adeguamento agli standard minimi.*
3. **Fase di miglioramento**
- *Definizione delle modalità di classificazione dei musei;*
  - *Individuazione di nuovi criteri di distribuzione dei contributi regionali sulla base della rispondenza alla classificazione e della presentazione di adeguati progetti attestanti il processo di miglioramento continuo.*

La **fase di adeguamento** si avvierà ad approvazione del presente provvedimento e, per il suo primario valore amministrativo, sarà coordinata direttamente dalla Direzione regionale Cultura mediante l'Ufficio competente per materia.

La **fase di sviluppo**, per la complessità delle metodiche richieste (in prima istanza, la definizione di schede di autovalutazione che consentano una compilazione oggettiva delle informazioni, l'assistenza ai compilatori e, infine, la elaborazione scientifica dei dati raccolti) deve necessariamente prevedere una operatività più articolata che coinvolga altri enti di ricerca e istituzionali e per la quale risulta opportuna una specifica disamina in sede di programmazione annuale in materia museale da parte della Giunta Regionale. E', pertanto, prevedibile, che essa si espliciti nel corso di due anni.

La **fase di miglioramento** rappresenta la sintesi delle due precedenti e costituisce il traguardo del processo di adeguamento agli standard minimi riconosciuti per dar luogo ad una corretta definizione di museo. I provvedimenti in essa richiesti ricadono nella normale attività istruttoria della Direzione regionale Cultura e dei suoi competenti uffici. La specificità dei contenuti richiesti, tuttavia, raccomanda in tale fase di ricorrere sia al parere degli organi consultivi previsti dalla normativa vigente sia ai Gruppi di lavoro attivati allo scopo di perfezionare l'esito dell'azione di adeguamento, sviluppo e miglioramento intrapresa dalla Regione.

#### **4. Requisiti minimi gestionali per la definizione di musei, sistemi e reti museali; indirizzi di sviluppo di aree di miglioramento.**

Con il presente atto si indicano i requisiti minimi gestionali individuati dai Gruppi di lavoro istituiti per l'analisi sussidiaria dell'*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei musei* allo scopo di avviare un processo di miglioramento dei musei veneti, di proprietà di enti locali o privati, che intendano avvalersi dei contributi regionali per le finalità e le funzioni loro proprie. Sono da intendersi indirizzi di sviluppo di basilari aree di miglioramento quei settori di intervento che, all'interno di ciascun ambito, sono evidenziati in corsivo.

##### **4.1 Definizioni generali**

Le principali definizioni, nazionali ed internazionali, di museo poste a premessa dell'*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei musei* sono sintetizzate nella seguente:

#### 4.1.1

##### Musei.

Sono strutture organizzate per la conservazione e la valorizzazione di raccolte di beni culturali, acquisite, conservate, comunicate per tutti i fini della fruizione. Sono istituzioni permanenti, senza scopo di lucro, al servizio della società. Per tale motivo devono dotarsi di un documento di autonomia scientifica e, nell'ambito delle recenti normative, di autonomia gestionale ed amministrativa. Ogni singolo museo, pertanto, imposta la propria attività conformandola al principio della separazione tra le funzioni di indirizzo, controllo e di gestione. Deve, inoltre, dotarsi di un documento contenente atti fondanti, carta dei principi, dichiarazione di finalità istituzionali, documenti gestionali e linee guida per le principali attività.

In ogni caso, la proprietà dovrà garantire il corretto svolgimento delle necessarie attività gestionali e manutentive di carattere ordinario e straordinario.

#### 4.1.2

Forme associative di musei

##### Sistema museale

E' un insieme di soli musei che – sulla base di un documento negoziale e a prescindere dalla natura proprietaria – uniscono la propria offerta culturale facendo riferimento ad un comune progetto, di validità almeno biennale, per la valorizzazione del patrimonio all'interno del contesto urbano e/o del territorio o di un tema aggregante.

Fatta salva l'autonomia scientifica e gestionale dei singoli istituiti e della singola programmazione in materia di conservazione e di ricerca, il profilo del sistema museale si coglie nella messa in comune di risorse umane/tecnologiche/finanziarie in alcune o tutte le seguenti materie: catalogazione; servizio educativo; iniziative didattiche su argomenti comuni; incremento e miglioramento della fruizione di archivi, biblioteche, fototeche di utilità per l'intero sistema; promozione di attività culturali nelle materie oggetto del sistema; comunicazione e sito web; attività formativa per il personale interno ed esterno; esternalizzazione dei servizi di merchandising, di accoglienza e di custodia.

##### Reti museali

Le reti museali sono costituite da insiemi di musei istituzionali e di soggetti pubblici e privati che – sulla base di un documento negoziale – condividono un progetto culturale/scientifico/turistico di validità almeno biennale per la valorizzazione di un territorio o di specificità del territorio (ambientali, paesaggistiche, naturalistiche, architettoniche, storiche, artistiche, archeologiche, religiose, economiche e produttive, linguistiche, demo-etno-antropologiche, eno-gastronomiche).

La rete individua il centro scientifico nel principale museo di riferimento nel territorio. Se non coincidente con il museo "centro scientifico", il centro organizzativo viene individuato nella sede ritenuta più efficace ai fini delle attività di gestione, valorizzazione, promozione.

A fronte della comune garanzia della fruizione pubblica regolamentata, una rete museale può mettere in connessione i seguenti istituti: musei, palazzi e dimore storici, ville, monumenti, centri storici, chiese, edifici ed istituzioni ecclesiastici, edifici ed istituzioni universitarie, parchi archeologici, parchi ambientali, aree attrezzate all'aperto

di importante valore storico o naturalistico, giardini ed orti botanici, sedi pubbliche e private di collezioni e raccolte di beni culturali.

#### 4.2 Status giuridico (Ambito I)

Adozione di uno statuto e/o di un regolamento (entrambi nel caso di: musei e centri direttivi di sistemi che sono dotati di personalità giuridica, musei istituiti nell'ambito di fondazioni o a gestione mista) che espliciti in forma scritta gli impegni del museo in ordine alla propria missione culturale e alle funzioni afferenti gli otto ambiti.

Esplicitazione dell'ente proprietario e dell'amministrazione responsabile del patrimonio mobile ed immobile.

Esplicitazione del sistema delle responsabilità scientifiche e gestionali.

Adozione di una carta dei servizi e/o di una carta dei diritti dell'utente.

#### 4.3 Assetto finanziario (Ambito II)

Garanzia formale dell'ente proprietario di individuare nel proprio bilancio un costante flusso finanziario annuale (almeno triennale per i musei di nuova istituzione) per il funzionamento di base adeguato a dimensioni e funzioni del museo.

Responsabilità del direttore nella destinazione ed impiego dei fondi.

Adozione di documenti contabili dai quali siano enucleabili le voci di spesa e di entrata.

Redazione di un piano annuale e pluriennale di attività.

Redazione di un rapporto finale di consuntivo e di verifica.

#### 4.4 Strutture del museo (Ambito III)

Il museo deve disporre di spazi adeguati e attrezzati per:

- l'esposizione dei beni che costituiscono il patrimonio del museo, o almeno di una selezione significativa delle collezioni
- il deposito ordinato e accessibile delle collezioni
- lo svolgimento di attività didattiche e di esposizioni temporanee (commisurati, per consistenza, alla dimensione e alle caratteristiche del museo)
- attività di studio e di ricerca
- la movimentazione senza rischio dei beni suddetti
- l'attività lavorativa del personale interno

L'adeguatezza degli spazi deve rispondere all'accertamento dei seguenti parametri basilari:

- disponibilità di ambienti idonei alla conservazione e valorizzazione dei beni

- spazi controllati nel sistema di illuminazione naturale ed artificiale in relazione alla tipologia delle collezioni
- spazi idonei per condizioni microclimatiche (anche in presenza di un forte flusso di visitatori) in relazione alla tipologia delle collezioni
- ambienti salubri per operatori e visitatori

*La disposizione, la consistenza delle attrezzature degli spazi strutturali essenziali, interni ed esterni, devono tenere conto delle diverse classi di esigenze connesse alle tre categorie dei destinatari - collezione, personale, pubblico - ai fini di un progressivo miglioramento della qualità del servizio culturale offerto dal museo.*

#### 4.5 Personale (Ambito IV)

Direzione e Conservatoria di profilo scientifico responsabile della programmazione culturale e della gestione amministrativa.

Presenza di un conservatore con responsabilità di gestione scientifica per sistemi e reti museali (se il ruolo non è assolvibile da un direttore)

Assolvimento delle funzioni di gestione amministrativa.

Assolvimento delle funzioni di gestione della sicurezza.

Garanzia, oltre alla presenza del direttore, di figure professionali adeguatamente specializzate nelle seguenti competenze:

- Vigilanza e sorveglianza
- Accoglienza e assistenza
- Conservazione e gestione delle collezioni
- Didattica e comunicazione.

Individuazione delle tipologie di prestazione (tempo indeterminato, determinato, incarico esterno, volontario) per ciascuna figura professionale.

Personale adeguato per quantità e tipologia alle esigenze del museo, anche con ricorso a forme di collaborazione esterna e/o convenzioni con analoghe istituzioni.

#### 4.6 Sicurezza del museo (Ambito V)

Garanzia che l'edificio e le sue strutture siano adeguati alle funzioni cui sono adibiti in conformità alle proprie finalità ed attività e con riferimento alle esigenze del patrimonio museale, del pubblico, del personale.

Presenza di un Piano di valutazione del rischio (compreso il rischio specifico).

Presenza di un Piano di Gestione delle emergenze.

L'edificio deve risultare a norma sotto i seguenti profili:

- a) della sicurezza statica
- b) degli impianti tecnologici (elettrico e igienico-sanitari)
- c) delle dotazioni minime superfici/funzioni
- d) del superamento delle barriere architettoniche
- e) dei sistemi di sicurezza antincendio
- f) dei sistemi di allarme

Il soddisfacimento dei requisiti dovrà essere comprovato dalle seguenti certificazioni:

- a) perizia statica
- b) documento di valutazione del rischio e piano di emergenza
- c) dichiarazione di adeguamento
- d) certificato di prevenzione incendi
- e) anti-intrusione e anti-effrazione (sistema di allarme).

#### 4.7 Gestione e cura delle collezioni (Ambito VI)

Esistenza delle collezioni.

Atto ufficiale di istituzione del museo con dichiarazione, tra le finalità, della centralità delle collezioni, del loro studio e divulgazione, quindi l'assicurazione della inalienabilità delle stesse.

Presenza di un regolamento.

Presenza delle competenze scientifiche e professionali indispensabili per l'assolvimento delle funzioni istituzionali.

Elenco dei beni in dotazione al museo.

*Catalogazione dei beni in dotazione al museo.*

Elenco delle opere non soggette al prestito per motivi di conservazione/sicurezza ed indicazione delle eventuali norme di deroga.

Apertura per un minimo di ore settimanali adeguato alla missione e alla rilevanza culturale del museo nel territorio, secondo la propria classificazione.

Accesso alle collezioni da parte degli studiosi secondo chiare modalità.

Presenza di apparati didascalici.

Rilevazione dei parametri ambientali.

Manutenzione e restauro a cura di addetti qualificati.

#### 4.8 Rapporti del museo con il pubblico e relativi servizi (Ambito VII)

Garanzie delle condizioni di accesso al pubblico e fruibilità tramite:

- *agevolazione della raggiungibilità del museo*
- *apertura adeguata alla missione e alla rilevanza culturale del museo nel territorio, secondo la propria classificazione*
- *individuazione e comunicazione delle modalità di accesso (diverse tipologie di tariffazione)*
- *presenza di un servizio di informazione e di biglietteria*
- *uso di icone per l'orientamento e la regolazione di divieti*
- *indicazione di assistenza a speciali categorie di utenti*
- *agevolazione di spazi di sosta, di riposo o di approfondimento.*

Garanzia di dotazioni fisse e di servizi essenziali

- *segnaletica esterna visibile e in più lingue, se necessaria in rapporto alla missione*
- *apparati didascalici*
- *sussidi alla visita programmati a cura della direzione quali pannelli, schede mobili, guide brevi, catalogo scientifico, audioguide, visite guidate a richiesta da adeguarsi all'allestimento del museo, alla tipologia delle collezioni e alla caratteristica del pubblico.*
- 

Presenza e attivazione (tramite personale specializzato e regolamenti di accesso) di servizi speciali agli utenti quali:

- *servizio educativo*
- *biblioteca*
- *fototeca*
- *depositi attrezzati.*

*Presenza di servizi accessori a pagamento assegnati all'esterno in concessione o, comunque, regolamentati da contratti di servizio e affidati a personale specializzato.*

Attivazione di iniziative volte a promuovere il museo e le sue attività da determinarsi nell'ambito di una programmazione almeno annuale nei seguenti settori:

- *visite a tema, conferenze, eventi culturali, mostre attinenti le collezioni*
- *contatti costanti con mezzi di comunicazione propri o esterni*
- *realizzazione di un sito web o garanzia di presenza in un portale di riferimento (sistema, amministrazione, tematico)*
- *iniziative di partenariato con altri musei o istituti culturali affini tramite accordi locali, nazionali o internazionali.*

Analisi dell'affluenza del pubblico tramite raccolta costante (giornaliera, mensile, annuale) dei dati di frequenza.

*Verifica del gradimento del pubblico tramite uso di questionari specifici.*

#### 4.8 Rapporti con il territorio (Ambito VIII)

Specificazione nello statuto e nel regolamento delle funzioni territoriali del museo allo scopo di contribuire a far emergere i legami culturali che uniscono fra di loro gli elementi caratterizzanti il territorio di riferimento.

Adesione ai seguenti livelli di responsabilità territoriale e conseguente attuazione:

- *Attività di ricerca e di studio nell'ambito di programmazioni e progetti comuni con altri enti*
- *Documentazione e informazione tramite archiviazione di dati, gestione di banche dati, attività editoriale*
- *Salvaguardia indiretta tramite la promozione e/o il coordinamento di iniziative di catalogazione e di azioni di monitoraggio dello stato di conservazione di beni culturali presenti nel territorio di riferimento*
- *Salvaguardia indiretta e pronto intervento tramite la messa a disposizione di depositi attrezzati per la conservazione temporanea di beni in precario stato di conservazione o in pericolo di danneggiamento o furto oppure di laboratori di restauro*
- *Gestione e valorizzazione del territorio tramite la partecipazione a progetti coinvolgenti più soggetti e sulla base di una programmazione sistematica e continuativa formalizzata da atti negoziali.*