

The background is a solid blue color. It features several white geometric lines. A large, irregular white outline is centered on the page, resembling a diamond or a stylized 'M' shape. Several other white lines are scattered across the page, some intersecting the main shape and others extending towards the corners, creating a dynamic, abstract composition.

**SIAMO UN MUSEO
ACCOGLIENTE?**

Liste di controllo e Questionari
per ripensare il museo

SIAMO UN MUSEO ACCOGLIENTE?

Liste di controllo e Questionari per ripensare il museo

In questo quaderno troverete una serie di liste di controllo e di questionari coerenti con i primi cinque dei sei moduli in cui è articolato il corso *Il museo accogliente* e con il *Manuale di pratica museale* che ne propone e amplia i contenuti. L'ultima lista, anziché seguire direttamente i contenuti del sesto modulo dedicato all'accoglienza, affronta questa tematica con un approccio più generale che segue le fasi della visita al museo.

Cosa sono

Queste liste di controllo e questionari sono l'esito del lavoro svolto nel corso di tre laboratori cui hanno partecipato operatori di accoglienza, vigilanza e sicurezza, responsabili di area e direttori di musei coinvolti nel processo di accreditamento al Sistema Museale Nazionale¹. Per ogni modulo sono state predisposte una o più liste di controllo, rivolte soprattutto ad accertare l'esistenza o meno di procedure e documenti relativi alla struttura, l'organizzazione e il funzionamento del museo.

Le *liste di controllo* sono uno strumento attraverso cui verificare l'*esistenza*, l'*efficacia* e l'*efficienza* delle condizioni minime necessarie affinché il personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza possa svolgere i propri compiti nel pieno rispetto dei Livelli uniformi di qualità per i musei².

I *questionari* possono essere utilizzati per valutare quanto si è appreso dal corso e l'applicabilità e l'applicazione delle nozioni generali proposte nei singoli moduli alla specifica realtà del proprio museo, verificando in che misura il personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza condivide i risultati di questa applicazione, rilevandone anche le esigenze formative.

¹ I tre incontri si sono svolti tra settembre e dicembre 2021 e hanno visto a Milano la partecipazione di Raffaella Baruffa - Villa Romana di Desenzano del Garda; Dario Bertolotti - Fondazione Brescia Musei; Claudia Casellato - Osservatorio astronomico di Brera; Giulia Facchini - FAI; Valentina Ferrari - Museo del Cenacolo Vinciano; Maria Fratelli - Unità case museo e progetti speciali del Comune di Milano; Cristina Gamberini - Diocesi di Savona Ufficio beni culturali ecclesiastici; Valeria Gobbi - Fondazione Museo Francesco Borgogna; Elisa Isoardi - Museo Civico di Cuneo; Roberta Lamanuzzi - Ente Villa Carlotta; Federica Rabai - Museo del paesaggio; Claudia Taibez - Museo Villa Bernasconi; Melissa Tondi - Museo Louis Braille Fondazione Istituto dei Ciechi di Milano; a Roma la partecipazione di Rocco Bochicchio e Angelina De Laurenzi - Soprintendenza Speciale Archeologia Belle Arti e Paesaggio di Roma; Elisa Emaldi - Direzione Regionale Musei Emilia Romagna; Paolo Gentile e Antonio Iannacone - Museo Nazionale di Castello Pandone; Viviana Nicastro e Maria Russo - Gallerie degli Uffizi; Caterina Perri ed Enrico Speranza - Fondazione Ranieri di Sorbello; Ercole Andrea Petrarca - Istituto Villa Adriana e Villa d'Este; Mara Pontisso - Parco Archeologico dell'Appia Antica; Paola Rinnaudo - Musei Archeologici di Priverno; Andrea Schiappelli - Parco Archeologico del Colosseo; Roberto Silvestri - Servizio Musei del Comune di Foligno; Annalisa Trasatti - Museo Tattile Statale Omero; a Napoli la partecipazione di Marina Caso - Parco Archeologico di Ercolano; Efsio Carbone - Fondazione Museo d'Arte Contemporanea di Calasetta; Maria Cerzoso - Museo civico dei Brettii e degli Enotri; Maria Cristina Ciccone - Museo dell'Ossidiana; Antonio Dell'Aquila e Luisa Guerra - Reggia di Caserta; Federica Falcinelli - Museo Diocesano di Assisi; Marco Liberato e Vincenzo Mirabito - Museo e Real Bosco di Capodimonte; Camilla Lupini ed Eleonora Rafele - Museo Consuetudine Itinera; Grazia Mascaro - Museo Diocesano e del Codex; Filippo Russo - Parco Archeologico dei Campi Flegrei; Gianluca Secci - Parco Museo S'Abba Frisca; Francesco Villani - Museo Archeologico Nazionale di Taranto.

Dall'analisi delle liste di controllo compilate come dagli esiti dei questionari è possibile ottenere informazioni puntuali sull'esistenza o meno dei requisiti minimi necessari perché il museo possa essere accreditato al Sistema Museale Nazionale, su quali possono essere le proposte di miglioramento della struttura da adottare o da sottoporre alla direzione, attraverso la formazione del personale e/o lo sviluppo della comunicazione interna, verticale o orizzontale.

A chi sono rivolti

Le liste di controllo e questionari sono destinati al personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, ai responsabili d'area e ai direttori dei musei, ma – in taluni casi - possono essere condivise anche con altri membri dello staff.

Come utilizzarli

Le *liste di controllo* sono destinate ai responsabili d'area e alla direzione del museo.

I *questionari* al personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza. Possono essere somministrati e compilati anonimamente oppure utilizzati come guida per una verifica collettiva, guidata dalla direzione o dai responsabili d'area, con l'assistenza del responsabile della sicurezza o infine costituire uno strumento di autovalutazione da parte della direzione e dei responsabili di area.

Valutazioni ed esiti

La struttura dei questionari sollecita in modo esplicito a valutarne gli esiti, calcolando banalmente se i sì sono più o meno dei no (e dei non so) per farsi una prima idea della situazione. Il passo successivo comporta un'analisi dei no per individuare le cause cui attribuire le criticità (ad es. carenze nella comunicazione interna, nell'organizzazione dei servizi, nella formazione e nell'addestramento del personale ecc.). E, per i questionari sui fabbisogni formativi, procedendo al calcolo della media dei voti dati sulle esigenze di formazione specifica, in modo da far emergere le priorità e gli ambiti di intervento. A chiusura di questo lavoro di analisi si suggerisce di redigere un rapporto di sintesi da sottoporre alla direzione.

²D.M. 113 del 21/02/2018 (Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale).

Le liste di controllo e i questionari correlati al primo modulo del corso hanno come obiettivo:

1. collocare il museo presso cui si opera all'interno del campo museale, individuando gli elementi strutturali comuni a tutti i musei;
2. interpretare il senso della definizione di museo dell'ICOM applicandola alla specificità del proprio museo.

Rispetto a questo obiettivo è opportuno che i **direttori e responsabili dell'area dei musei** verifichino innanzitutto se esiste un testo, a disposizione non solo del personale, ma anche del pubblico, che illustri, sinteticamente e chiaramente, natura e caratteristiche del museo.



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- verificare l'esistenza stessa dei documenti
- controllare se il personale può e sa come accedervi
- valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

	Tipo di documento o informazione	*	Presente sul sito web		A disposizione del personale		Oggetto di una illustrazione	
			Sì	No	Sì	No	Sì	No
1	Statuto							
2	Regolamento							
3	Carta dei servizi							
4	Programma di mandato							
5	Organi di governo							
6	Organigramma del personale							
7	Regolamento del personale							
8	Regolamento di accesso							
9	Bilancio annuale							
10	Regolamento finanziario							
11	Piano e norme di sicurezza							
12	Norme di conservazione							
13	Politiche di acquisizioni							
14	Guida breve del Museo							
15	Breve storia dell'istituto							
16	Breve storia della struttura							
17	Breve storia delle collezioni							
18	Catalogo/ghi							
19	Report annuale							
20	Programma delle attività							

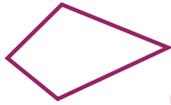
* Nella colonna contrassegnata dall'asterisco va indicata l'esistenza o meno del documento. Nel caso questo non esista o sia in preparazione, tirare un rigo sulle caselle a fianco e passare al punto successivo.



È importante condividere con tutto il personale queste informazioni e documenti e stimolarne la conoscenza almeno un primo livello, il che significa:

- a. che tutti dovrebbero essere informati della loro esistenza,
- b. essere consapevoli della funzione che hanno per il buon funzionamento della macchina museale e
- c. sapere dove sono reperibili in caso se ne abbia bisogno o si voglia consultarli.

Note a margine



CONOSCI IL MUSEO

Questionario 1 Conosci l'istituto in cui lavori?

Destinatari e finalità

1. **Direzione e/o responsabili di area**, per:
 - a. rapportare la definizione di ICOM alla realtà del proprio museo e analizzare le modalità con cui essa è declinata
 - b. verificare la completezza delle dichiarazioni di *identità, posizionamento e missione* del proprio museo.
2. **Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza**, per:
 - a. verificare il grado di conoscenza e di consapevolezza del senso della definizione di museo di ICOM in relazione al proprio museo.

In che senso e in che misura il nostro museo corrisponde a questa definizione?

La definizione di museo di ICOM

Il museo è un'istituzione permanente, senza fine di lucro, aperto al pubblico, al servizio della società e del suo sviluppo, che acquisisce, conserva, compie ricerche, comunica ed espone le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente, a fini di studio, educazione e diletto.



CONOSCI IL MUSEO

Questionario 1 Conosci l'istituto in cui lavori?

Nel rispondere alle domande che seguono pensate che a porgerle sia un ipotetico visitatore.

Il nostro museo ha questa denominazione: <input type="text"/>		
1	È un'istituzione permanente?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
2	A quando risale la sua costituzione?	_____ Non so <input type="radio"/>
3	Ha fini di lucro?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
4	È aperto regolarmente al pubblico?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
5	I giorni e gli orari di apertura sono comunicati pubblicamente?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
6	Salvo i casi di riduzioni o di gratuità per alcune categorie di visitatori, è a pagamento?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
7	Opera al servizio della società e del suo sviluppo?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
8	È un servizio pubblico?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
9	Oppure, essendo un museo privato, è un servizio di "pubblica utilità"?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
10	Sapete in cosa consistono "le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente" che costituiscono le sue "collezioni"?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
11	L'edificio che ospita le collezioni, o il sito stesso, sono anch'essi "una testimonianza materiale e immateriale dell'umanità e del suo ambiente"?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
12	Tra le funzioni del vostro museo è prevista l'acquisizione di nuovi beni?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
13	Vi risulta che nuovi beni siano recentemente entrati a far parte del suo patrimonio?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
14	Tra le funzioni del vostro museo è prevista la conservazione dei beni?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
15	Conoscete una o più tra le misure generali assunte per mantenere i beni integri e sicuri?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
16	Tra le funzioni del vostro museo è prevista la ricerca?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
17	Conoscete una o più delle attività di ricerca in corso?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
18	Il vostro museo ha uno o più strumenti di comunicazione (sito Web, Newsletter, Rivista...)?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
19	Le collezioni sono tutte esposte o parte di esse sono conservate nei depositi?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
20	Le collezioni nei depositi possono essere consultate da studiosi esterni al museo?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
21	Le collezioni nei depositi possono essere visitate dal pubblico anche solo in particolari occasioni?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
22	Le finalità generali di un museo sono "lo studio, l'educazione e il diletto". Queste finalità sono declinate nella dichiarazione di missione del museo per cui lavorate?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>
23	In conclusione, il museo per cui lavorate corrisponde alla definizione dell'ICOM?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Non so <input type="radio"/>



Destinatari e finalità

Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

- verificare la percezione che il personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza ha delle proprie mansioni
- capire come è valutata l'organizzazione del servizio
- individuare le esigenze/aspettative di formazione/aggiornamento maggiormente sentite.

Pensando alla quotidianità del suo lavoro, ci sarebbe utile sapere quali tra le mansioni indicate dal questionario lei svolge, come valuta l'organizzazione del servizio, attribuendo un punteggio da 1 a 4 (1 = pessima, 2 = sufficiente 3 = buona 4 = eccellente, e per quali delle mansioni svolte avverte la necessità di una formazione, da 1 non necessario a 4 fondamentale.

Quali tra queste attività svolge?	No	Sì	A volte	da 1 a 4				da 1 a 4			
				Valutazione dell'organizzazione del servizio?				Esigenza di una formazione specifica?			
				1	2	3	4	1	2	3	4
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											



Quali tra queste attività svolge?	No	Sì	A volte	da 1 a 4				da 1 a 4			
				Valutazione dell'organizzazione del servizio?				Esigenza di una formazione specifica?			
				1	2	3	4	1	2	3	4
8 Verifica del rispetto delle norme di comportamento dei visitatori nelle sale espositive e delle persone ammesse negli uffici, nei depositi, nei magazzini, nei locali tecnici, ecc.											
9 Sorveglianza e custodia negli ambienti della sede museale anche mediante l'utilizzo di apposite apparecchiature.											
10 Controllo dell'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione (antincendio, antifurto, antintrusione, condizionamento ecc.).											
11 Collaborazione alla manutenzione corrente della sede museale (es. uffici, spazi espositivi, depositi, laboratori, magazzini, locali tecnici, spazi esterni ecc.).											
12 Collaborazione alla buona conservazione di opere, beni, locali, impianti, segnalando manomissioni, usure e guasti.											
13 Collaborazione alle attività di allestimento del museo e delle mostre, al collocamento e all'imballaggio di opere e pannelli e materiale.											
14 Sorveglianza delle attività di allestimento del museo e delle mostre, del collocamento e dell'imballaggio di opere e pannelli e materiale.											
15 Azionamento, nelle situazioni d'emergenza e/o derivanti dall'organizzazione del lavoro, di segnali d'allarme o simili.											
16 Segnalazione in caso di carenze e trascuratezze o di pericolo provocato da eventuali incendi, allagamenti danni o da situazioni non ordinarie.											
17 Intervento in caso di carenze e trascuratezze o di pericolo provocato da eventuali incendi, allagamenti, danni o da situazioni non ordinarie.											
18 Utilizzo e controllo dell'uso di presidi antinfortunistici in osservanza delle cautele richieste dalle tecnologie in uso o delle norme sull'igiene sul lavoro.											
19 Controllo della corretta manovra degli impianti sussidiari e/o della sicurezza dell'istituto e relative pertinenze.											



Quali tra queste attività svolge?	No	Sì	A volte	da 1 a 4				da 1 a 4			
				Valutazione dell'organizzazione del servizio?				Esigenza di una formazione specifica?			
				1	2	3	4	1	2	3	4
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											



Destinatari e finalità

Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. individuare quali sono le qualità, professionali e personali che il personale valuta necessarie nell'espletamento dei propri compiti.

Questionario a uso della direzione o dei responsabili di area da somministrare al personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza preferibilmente in forma anonima.

Assegnando un valore da un minimo di 1 a un massimo di 10, quale punteggio darebbe all'importanza di ciascuna delle voci che seguono, nello svolgimento delle mansioni e dei compiti che le sono assegnati?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Titolo professionale										
Competenza										
Senso di responsabilità										
Attenzione costante										
Pazienza										
Gentilezza										
Educazione										
Prontezza, in situazioni di emergenza										
Calma, soprattutto nei momenti difficili										
Aggiornamento professionale / formazione										
Altro (specificando cosa)										

E, per ultimo, tre domande aperte. Una sul pubblico, uno sui colleghi e una sui superiori gerarchici

Quali atteggiamenti del pubblico vi infastidiscono di più e rendono di conseguenza più difficile il vostro lavoro?	
Se aveste da rimproverare qualcosa ai vostri colleghi, cosa chiedereste loro di migliorare?	
Se doveste individuare una carenza o rivolgere un rimprovero ai vostri superiori, cosa chiedereste loro di modificare?	

Le liste di controllo e i questionari correlati al secondo modulo del corso hanno come obiettivo:

1. verificare quanto la cultura di gestione del museo sia improntata dalla conoscenza degli standard;
2. appurare se e quanto le procedure di conservazione siano note anche da parte di chi non ha una responsabilità diretta nella gestione e cura delle collezioni.

Chi opera in campo amministrativo, chi si occupa di accoglienza o di logistica e sicurezza, è infatti bene che sia a conoscenza delle condizioni e delle procedure necessarie ad assicurare la conservazione delle collezioni sia perché esse influenzano le loro attività sia perché è sempre bene collocarle nel contesto complessivo della gestione museale.



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. verificare l'esistenza stessa dei documenti;
- b. controllare se il personale può e sa come accedervi;
- c. valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

1. Gli standard museali		Sì	No
1	Conosce l'Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei - D.M. 10 maggio 2001?		
2	Conosce il Codice etico per i musei dell'ICOM?		
3	Conosce il Documento sui Livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura (LUQV) - DM 113/2018?		

Tipo di documento o informazione	A disposizione del personale		Oggetto di formazione	
	Sì	No	Sì	No
<i>Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei - D.M. 10 maggio 2001</i>				
<i>Codice etico per i musei dell'ICOM</i>				
<i>Documento sui Livelli uniformi di qualità per i musei e luoghi della cultura (LUQV) – DM 113/2018</i>				



IL MUSEO CONSERVA

Lista di controllo 2

Livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura

Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. verificare l'esistenza stessa dei documenti e delle informazioni;
- b. verificare se il personale può e sa come accedervi;
- c. valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

	Tipo di documento o informazione	*	Presente sul sito web		Disponibile in forma cartacea		Oggetto di formazione	
			Sì	No	Sì	No	Sì	No
1	Documento relativo alle politiche di acquisizione							
2	Procedure di inventariazione							
3	Procedure di accesso agli archivi							
4	Catalogo aggiornato e completo delle collezioni							
5	Catalogo funzionale dedicato al personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza							
6	Procedure di conservazione							
7	Procedure di monitoraggio microclimatico							
8	Procedure di monitoraggio di attacchi da organismi e microrganismi							
9	Procedure di manutenzione ordinaria del patrimonio e degli arredi							
10	Procedure di manutenzione ordinaria del verde esterno al museo, ove esistente							
11	Procedure di movimentazione interna ed esterna							
12	Documento sulla movimentazione delle opere							
13	Informazioni al personale su motivazioni e periodo di assenza delle opere							
14	Informazioni al pubblico su motivazioni e periodo di assenza delle opere							
15	Immagine dell'opera assente collocata in sua vece							
16	Informazioni sui programmi editoriali							
17	Informazioni sulle attività di ricerca							
18	Informazioni sui criteri di selezione, ordinamento e presentazione delle opere							



IL MUSEO CONSERVA

Lista di controllo 2

Livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura

	Tipo di documento o informazione	*	Presente sul sito web		Disponibile in forma cartacea		Oggetto di formazione	
			Sì	No	Sì	No	Sì	No
19	Mappa della collocazione delle opere nelle sale							
20	Procedure scritte per la segnalazione di manomissioni, usure e guasti							
21	Procedure scritte per l'accoglienza di personale esterno impegnato in lavori di manutenzione, restauro ecc.							
22	Procedure scritte per la sorveglianza dei cantieri, in caso di restauro, manutenzione impianti, allestimento, ecc.							
23	Procedure scritte sulla collaborazione richiesta al personale in caso di allestimenti temporanei o permanenti							

* Nella colonna contrassegnata dall'asterisco va indicata l'esistenza o meno del documento. Nel caso questo non esista o sia in preparazione, tirare un rigo sulle caselle a fianco e passare al punto successivo.

Note a margine

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

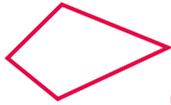
**Destinatari e finalità****1. Direzione e/o responsabili di area, per:**

a. approfondire singoli aspetti degli standard minimi previsti dai *Livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura*;

2. Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. verificare il grado di conoscenza e consapevolezza in relazione alle attività svolte.

2.1 Gestione e cura delle collezioni		Sì	No
1	Tra le attività che svolge o ha svolto in passato, ha operato nell'ambito della gestione e cura delle collezioni?		
Ha una conoscenza, anche sommaria,			
2	- della percentuale delle opere/oggetti esposti sul totale delle collezioni		
3	- della sufficienza dimensionale degli spazi espositivi		
4	- dell'idoneità degli spazi espositivi rispetto agli standard di conservazione		
5	- della sicurezza degli spazi espositivi rispetto agli standard di sicurezza		
6	- del numero, della tipologia, delle dimensioni degli spazi di deposito		
7	- dell'idoneità degli spazi di deposito rispetto agli standard di conservazione		
8	- della sicurezza degli spazi di deposito rispetto agli standard di sicurezza		
9	- dell'esistenza di progetti di ampliamento, miglioramento dell'idoneità e della sicurezza		
Ritiene che, rispetto alle dimensioni e alle tipologie delle collezioni, il personale addetto alla conservazione è:			
10	- sufficiente		
11	- qualificato		
Conosce, rispetto alla prevenzione dei rischi, tutte le misure previste dai Livelli Uniformi di Qualità per i musei e i luoghi della cultura, che il museo ha adottato e attuato in ordine alla conservazione dei beni:			
12	- esposti		
13	- conservati nei depositi		
È informata se, rispetto agli interventi in caso di emergenza, le procedure previste dai Livelli Uniformi di Qualità per i Musei:			
14	- sono state adottate e sono aggiornate		
15	- tutto il personale addetto all'accoglienza, sicurezza e vigilanza ne è al corrente ed è stato addestrato ad attuarle		



IL MUSEO CONSERVA

Questionario 1



Livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura

		Si	No
--	--	----	----

Le è noto se, rispetto all'inventariazione dei beni:

16	- tutto il patrimonio è stato inventariato		
17	- il materiale non inventariato è quantificabile in percentuale e per tipologia		
18	- sono previsti programmi di completamento dell'inventario del museo		

Sa se, rispetto alla catalogazione dei beni:

19	- tutto il patrimonio è catalogato		
20	- il materiale non catalogato è quantificabile in percentuale e per tipologia		
21	- vi sono programmi in corso o previsti di catalogazione delle opere		
22	Sa dove è conservata la documentazione sulle collezioni e come può essere consultata sia da parte del personale interno sia da parte del pubblico?		
23	Collabora al collocamento e all'imballaggio di oggetti, di arredi e materiali in caso di allestimenti temporanei o permanenti?		
24	Ha informazioni su quali attività di ricerca sono in corso e/o in progetto?		
25	In generale, è soddisfatto/a di come e quanto circolano le informazioni all'interno del museo?		
26	Se non si ritiene sufficientemente informato/a o ritiene che le informazioni non circolino a sufficienza, ha idea di come affrontare la questione con i suoi superiori e/o con la direzione?		

2.2 L'incremento del patrimonio		Si	No
--	--	----	----

27	Conosce il documento che esplicita le politiche di acquisizione, coerente con la missione del museo?		
28	Le è nota la procedura che il museo attua in vista dell'acquisizione di un nuovo oggetto che stabilisca la legittimità dell'acquisizione stessa?		
29	Sa quando diventa disponibile, a uso interno ed esterno, la documentazione su un'acquisizione e a quali condizioni può essere consultata?		
30	A suo parere, il museo in cui lavora è in grado di assicurare la conservazione ed esposizione di nuovi oggetti?		
31	L'inalienabilità dei beni acquisiti costituisce una norma pressoché inderogabile. Le risulta che sia applicata dal museo?		
32	In caso le servano informazioni in merito all'incremento del patrimonio, saprebbe a chi chiederle?		

2.3 La registrazione		Si	No
-----------------------------	--	----	----

33	Conosce struttura e forma dell'inventario ed è in grado di spiegare entrambe agli addetti del suo servizio?		
34	Le sono noti progetti relativi al miglioramento dello stato inventariale in corso o in programma per il futuro?		

Presa visione degli standard minimi e degli obiettivi di miglioramento previsti per i criteri di registrazione dei beni:

35	- è a conoscenza del grado di adeguamento del suo museo?		
36	- è a conoscenza dell'esistenza di programmi e progetti per raggiungerli nel caso siano da completare?		
37	In caso le servano informazioni in merito alla registrazione del patrimonio, saprebbe a chi chiederle?		



IL MUSEO CONSERVA

Questionario 1



Livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura

2.4 La documentazione		Sì	No
38	Conosce i modi attraverso cui la documentazione – storica e corrente – è ordinata e conservata?		
39	Le sono note le norme e le procedure sulla consultazione e il diritto di accesso della documentazione storica e di quella corrente?		
40	Se richiesto, è in grado di dare informazioni in proposito?		
41	In caso ritenga di non essere informato/a a sufficienza in merito alla documentazione del museo, saprebbe a chi chiedere?		
2.5 La catalogazione		Sì	No
42	Sa quale percentuale dei beni del museo è stata catalogata e quale resta eventualmente da catalogare?		
43	Conosce il catalogo aggiornato delle collezioni del museo?		
44	Ritiene utile una versione del catalogo da poter mettere a disposizione del personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza?		
45	Sa se il catalogo è disponibile online?		
46	Conosce le modalità di consultazione del catalogo online?		
47	In caso ritenga di non essere sufficientemente informato/a in merito alla catalogazione, saprebbe a chi chiedere?		
2.6 Conservazione e monitoraggio periodico delle collezioni		Sì	No
48	Segnala manomissioni, danni o forme di degrado delle collezioni?		
49	Conosce i dispositivi, le modalità e le tempistiche di rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche del museo (temperatura e umidità)?		
50	Conosce i dispositivi, le modalità e le tempistiche di rilevamento e monitoraggio dei sistemi di illuminazione?		
51	Conosce i dispositivi, le modalità e le tempistiche di rilevamento e monitoraggio e prevenzione da attacchi di organismi (insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi)?		
52	Conosce i programmi di manutenzione ordinaria del patrimonio e degli arredi?		
53	Conosce i programmi di manutenzione ordinaria del verde eventualmente presente all'esterno del museo?		
54	Se non si ritiene sufficientemente informato/a su conservazione e monitoraggio delle collezioni, sa quali sono le figure a cui rivolgersi?		
2.7 Gestione e controllo formalizzati delle procedure di movimentazione		Sì	No
55	Conosce le procedure di movimentazione interna ed esterna?		
56	Se direttamente o indirettamente coinvolto/a nella movimentazione, conosce i rischi che questo comporta?		
57	Se è direttamente o indirettamente coinvolto/a nella movimentazione, o nella sorveglianza delle movimentazioni, esistono indicazioni precise su quanto fare o non fare?		
58	Collabora all'accoglienza del personale esterno?		
59	Collabora alla sorveglianza dei cantieri di restauro, di manutenzione impianti, di allestimento ecc. nel museo?		



		Si	No
60	È tempestivamente informato/a in merito alle opere temporaneamente assenti per prestito, restauro o altro?		
61	Nel caso in cui un'opera sia temporaneamente assente, per prestiti, restauri o altro, controlla se sia stato collocato un cartello che ne indichi le ragioni, il periodo di assenza e, se possibile, un'immagine che la raffiguri?		
62	Se le servissero informazioni in merito alle procedure di movimentazione, saprebbe a chi rivolgersi?		
2.8	La ricerca	Si	No
63	È informato/a sui programmi editoriali del museo?		
64	È informato/a sulle attività di ricerca svolte o in corso?		
65	Sarebbe in grado di condividere queste informazioni con il pubblico?		
66	In caso negativo, saprebbe dove o da chi reperire le informazioni necessarie?		
2.9	Spazi espositivi, impianti e depositi	Si	No
67	Conosce l'articolazione e la destinazione d'uso degli spazi museali destinati a area espositiva, depositi, aree di servizio?		
68	Conosce la collocazione degli impianti?		
69	Segnala manomissioni, usure, guasti, forme di degrado della struttura e degli impianti?		
70	Conosce le procedure di accesso a depositi museali, magazzini, impianti?		
71	È a conoscenza dei criteri di selezione, ordinamento e presentazione delle opere adottati dal vostro museo?		
72	Conosce l'ordinamento delle opere conservate in deposito?		
73	Sarebbe in grado di fornire tali informazioni al pubblico?		
74	Conosce l'esistenza di un documento o una mappa che riporti la collocazione delle opere nelle sale?		
75	Se le servissero informazioni in merito agli spazi e agli impianti del museo, saprebbe a chi rivolgersi?		
76	Saprebbe fornire informazioni sulla possibilità di affitto/organizzazione della struttura e nel caso a chi rivolgersi al riguardo?		



IL MUSEO CONSERVA

Questionario 2 Mappatura delle esigenze formative

Destinatari e finalità

Responsabili di area e Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

- a. individuare gli ambiti su cui si percepisce la necessità di formazione, informazione, aggiornamento.

Esprima la sua valutazione in proposito, da 1 non necessario a 4 fondamentale.

Attività	da 1 minimo a 4 massimo			
	1	2	3	4
1	Conoscenza degli standard museali			
2	Apertura e chiusura di depositi, laboratori, magazzini, locali tecnici			
3	Regolazione e sorveglianza dell'accesso a depositi, laboratori, magazzini, locali tecnici			
4	Sorveglianza e custodia di depositi, laboratori, magazzini, locali tecnici anche mediante l'utilizzo di apposite apparecchiature			
5	Prelievo, movimentazione, consegna e ricollocazione di oggetti museali o documenti d'archivio			
6	Custodia chiavi, registri, tabelle, documenti connessi alla esecuzione del servizio			
7	Segnalazione carenze di materiale di varia natura			
8	Manutenzione corrente di spazi espositivi, depositi, laboratori, magazzini, locali tecnici			
9	Controllo dell'efficienza degli impianti antincendio, antifurto, antintrusione, condizionamento ecc.			
10	Collaborazione alla buona conservazione delle collezioni, della documentazione, segnalando anomalie			
11	Collaborazione alle attività di allestimento degli spazi espositivi, al collocamento e all'imballaggio di opere e pannelli e materiale			
12	Azionamento, nelle situazioni d'emergenza, di segnali d'allarme o simili			
13	Accoglienza del pubblico nei depositi e di addetti esterni in laboratori, magazzini, locali tecnici			
14	Verifica del rispetto delle norme di comportamento delle persone ammesse nei depositi, magazzini, locali tecnici, ecc.			
15	Intervento in caso di pericolo segnalando eventuali situazioni non ordinarie			
16	Attività di ricerca dell'Istituto			
17	Nuove acquisizioni			
18	Organigramma			

Le liste di controllo e i questionari correlati al terzo modulo del corso hanno come obiettivo:

1. avere una conoscenza minima dei dispositivi di sicurezza personale, dei visitatori, dell'ambiente e degli oggetti nel museo;
2. conoscere come poter contribuire al loro mantenimento, garantendo tutte le condizioni e misure necessarie a questo scopo.



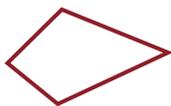
Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area e sicurezza, per:

- a. verificare l'esistenza stessa dei documenti e delle informazioni
- b. controllare se il personale può e sa come accedervi
- c. valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

Tipo di documento, informazione o attività	*	È presente sul sito web		È a disposizione del personale		È o è stato oggetto di un momento formativo	
		Sì	No	Sì	No	Sì	No
Piano di Sicurezza ed Emergenza							
Manuale di sicurezza ed emergenza							
Esercitazioni a cadenza mensile							
Esercitazioni a cadenza semestrale							
Riscontro/verifica della conoscenza del Piano di sicurezza ed emergenza da parte del personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza							
Registro dei controlli sulla struttura							
Registro dei controlli sugli impianti							
Registro dei controlli sugli arredi							
Registro dei controlli sulle collezioni							
Elenco delle persone e dei numeri di telefono delle figure interne ed esterne da contattare in caso di emergenze							
Presenza tra il personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza di almeno due addetti responsabili della sicurezza, facenti capo al responsabile della sicurezza del museo							
Analisi dei rischi esistenti in ciascuna unità funzionale							
Documento con nozioni di Primo Soccorso							

* Nella colonna contrassegnata dall'asterisco va indicata l'esistenza o meno del documento. Nel caso questo non esista o sia in preparazione, tirare un rigo sulle caselle a fianco e passare al punto successivo.



Note a margine

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Destinatari e finalità

Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. accertare la consapevolezza del personale in tema di sicurezza e la conoscenza delle misure minime necessarie e da adottare all'interno dell'Istituto in cui si opera.

La sicurezza in ambito museale		Sì	No
1	Il museo è un luogo aperto al pubblico. La sicurezza museale riguarda le persone, sia i visitatori sia il personale del museo, e i beni, mobili e immobili?		
2	Conosce la differenza tra <i>security</i> e <i>safety</i> ?		
3	Ha partecipato a un corso base sulla sicurezza museale?		
4	Ha partecipato ad altri corsi sulla sicurezza museale?		
-	Se sì, di che tipo?	-	-
5	Ha partecipato a un corso di primo soccorso?		

È a conoscenza delle diverse tipologie di rischio?

6	- di carattere naturale		
7	- di carattere tecnologico o legato alla struttura		
8	- gli incidenti		
9	- gli incendi		
10	- i furti		
11	- gli atti vandalici		
12	- gli altri comportamenti criminali		
13	- i rischi derivanti da condizioni sociali e politiche		
-	Spazio eventuale per specificare altro tipo di rischio: _____	-	-

Se si dovesse trovare a valutare un rischio, saprebbe come tenere conto

14	- della sua pericolosità		
15	- della sua occorrenza e frequenza		
16	Sa se il museo presso cui lavora ha adottato un proprio Piano di sicurezza e emergenza per i Musei (PSEM)?		
17	Sa se lo PSEM è stato aggiornato negli ultimi due anni?		
18	Ha partecipato a occasioni di verifica di efficacia dello PSEM?		

Conosce i rischi specifici del suo museo, in relazione a

19	- la posizione geografica?		
20	- la collocazione specifica?		
21	- le caratteristiche strutturali?		



		Si	No
22	- le caratteristiche impiantistiche?		
23	- i mezzi e gli impianti anti incendio?		
24	- i sistemi di allarme antiintrusione?		
25	- le caratteristiche degli spazi interni?		
26	- i sistemi di comunicazione interna?		
27	- i mezzi a disposizione per le emergenze?		
28	Conosce quale è esattamente il suo compito e quali sono le sue responsabilità sia nel prevenire, sia nell'affrontare eventuali emergenze?		
29	Sa se il museo in cui lavorate ha un Manuale di emergenza e sicurezza?		
30	È a conoscenza dei sistemi di protezione e di allarme esistenti negli spazi in cui opera?		
31	È a conoscenza dell'esistenza e della collocazione dei presidi sanitari e di primo soccorso?		
32	È in grado di rilevare anomalie nei sistemi di protezione e di allarme?		
33	Sa a chi segnalare eventuali anomalie?		

Annota regolarmente i controlli e le verifiche previsti dal Piano di sicurezza, relativi a:

34	- la struttura?		
35	- gli impianti?		
36	- gli arredi?		
37	- le collezioni?		
38	Si è mai trovata/o a fronteggiare emergenze?		
39	Se sì, è riuscita/o a rimuoverne le cause autonomamente?		
40	Le ha affrontate in collaborazione con altri?		
41	In ogni caso di emergenza, sa a chi rivolgersi all'interno dell'istituzione museale?		
42	Qualora non riesca a contattare il suo responsabile, il direttore o altro responsabile della sicurezza, sa a chi rivolgersi all'esterno della struttura museale?		
43	Sa dove trovare i numeri di telefono per raggiungere le figure o gli enti esterni da contattare in casi di emergenza?		
44	In ogni caso, sia che l'emergenza sia stata risolta o meno, ne ha preso nota e ne ha dato comunicazione al suo responsabile?		
45	Sono state compiute esercitazioni pratiche nel corso dell'ultimo semestre?		
46	Ritiene di essere sufficientemente preparato ad affrontare emergenze gravi?		
47	Se no, ha fatto presente questa situazione al suo responsabile o alla direzione?		
48	È stato coinvolto nell'analisi dei rischi esistenti per ciascuna unità funzionale del suo servizio (regolazione degli accessi, accoglienza del pubblico, vigilanza negli spazi aperti al pubblico)?		
49	È soddisfatta/o delle procedure stabilite per prevenire i potenziali rischi presenti nel suo ambito funzionale?		
50	Ha mai avuto occasione di confrontarsi con i colleghi e con i suoi responsabili sull'efficacia di tali procedure?		



Destinatari e finalità

Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. raccogliere la percezione del personale in merito alla propria preparazione sul tema e la richiesta da parte dello stesso di una formazione mirata su determinate tematiche.

Vi chiediamo di esprimere la vostra valutazione in proposito, da 1 non necessario a 4 fondamentale.

Formazione su:		da 1 minimo a 4 massimo			
		1	2	3	4
1	Sicurezza delle collezioni				
2	Sicurezza delle persone, visitatori e personale del museo				
3	Sicurezza della struttura				
4	Sicurezza degli impianti				
5	Piano di Sicurezza ed Emergenza per i Musei (PSEM)				
6	Gestione in sicurezza dell'accesso alla struttura				
7	Sistemi di protezione e di allarme degli spazi				
8	Sistemi di protezione e di allarme dei cantieri di restauro e allestimento				
9	Gestione delle emergenze (teorica)				
10	Gestione delle emergenze (pratica)				
11	Analisi dei rischi				
12	Prevenzione dei rischi				
13	Attività altre connesse ai rischi				
14	Rischi alla salute del personale e dei visitatori				

IL MUSEO ESPONE E COMUNICA

Le liste di controllo e dei questionari correlati al quarto modulo del corso hanno come obiettivo:

1. verificare che nel proprio Istituto sia garantita la *piena accessibilità* delle collezioni – esposte e non esposte – da parte di diverse categorie di utenti;
2. analizzare le modalità di accesso: agli spazi destinati all'esposizione permanente e temporanea, alla consultazione e/o visita dei depositi, ai servizi di documentazione (biblioteca, fototeca, archivio), all'acquisto o consultazione delle pubblicazioni a stampa (disponibili *in loco* o acquistabili *online*, in forma cartacea o digitale) e alla consultazione del sito.



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area e Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. accertare il grado di accessibilità sul piano temporale degli spazi museali e la sua comunicazione al pubblico.

Apertura annuale		Sì	No	Non so
1	Il museo è aperto almeno 24 ore settimanali, compreso o il sabato o la domenica?			
2	Se il museo è aperto solo stagionalmente, lo è almeno 100 giorni all'anno?			
3	Se <i>no</i> , nel prossimo futuro, è previsto l'adeguamento allo standard minimo di apertura annuale (soluzione 1 o 2) per poter aderire al Sistema Museale Nazionale?			
Apertura settimanale e giornaliera		Sì	No	Non so
4	Se <i>sì</i> , l'apertura del museo è sufficiente o potrebbe essere modulata secondo le esigenze del pubblico?			

Se sì, l'obiettivo di miglioramento riguarda:

5	L'orario di apertura settimanale?			
6	L'orario di apertura giornaliero?			
7	L'apertura prolungata in uno o più giorni feriali?			
8	L'apertura straordinaria dei depositi museali?			
9	La possibilità di visita del museo al di fuori degli orari di apertura al pubblico?			
10	Sulla base delle risposte date alle domande precedenti, ritenete che il museo sia sufficientemente aperto al pubblico, rispetto alla domanda esistente o potenziale?			

Se avete risposto no alla domanda precedente, la vostra insoddisfazione

11	È condivisa dalla direzione del museo?			
12	È da porre alla sua attenzione?			



Comunicazione degli orari

Gli orari e le condizioni di visita del museo sono:		Sì	No	Non so
1	Esposti all'entrata del museo?			
2	Comunicati sul sito web e i canali social del museo?			
3	Presenti in altri siti del territorio?			
4	Riportati dai <i>media</i> locali?			
5	Il museo controlla che la loro comunicazioni da parte di altri soggetti o mezzi sia costantemente aggiornata?			

Coordinamento territoriale degli orari		Sì	No	Non so
1	Gli orari del museo sono gli stessi degli altri musei, siti e monumenti del territorio, indipendentemente dall'appartenenza a diverse amministrazioni responsabili?			
2	Se diversi, è stato tentato un coordinamento dei giorni di apertura, di chiusura, di apertura serale prolungata in modo tale da unificarli o differenziarli per accrescere l'offerta sul piano territoriale e facilitarne la comunicazione?			
3	Esiste una sede stabile di coordinamento tra i musei del territorio in cui non solo concordare gli orari, ma condividere le analisi sulla frequentazione e definire azioni comuni di comunicazione e promozione?			



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area e Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

- a. accertare il grado di accessibilità degli spazi museali e la comunicazione degli stessi all'esterno.

		Si	No	Non so
1	Le norme di accesso ai diversi spazi del museo sono chiaramente segnalate al pubblico?			
2	Gli <i>spazi chiusi</i> al pubblico sono chiaramente indicati, oltre a essere chiusi per ragioni di sicurezza?			
3	L'accesso a <i>spazi accessibili solo su richiesta</i> , motivata e autorizzata dalla direzione, è chiaramente indicato insieme alle modalità per presentare la domanda e ottenere l'autorizzazione?			
4	Le motivazioni che determinano un <i>accesso contingentato e guidato</i> dal personale del museo sono esposte al pubblico?			
5	Sono previste riduzioni del costo del biglietto quando alcuni spazi, normalmente visitabili, sono chiusi al pubblico?			
6	Esiste un elenco cartaceo nello spazio di accoglienza e/o una specifica sezione del sito web, in cui sono indicate le opere in prestito o in restauro degli spazi aperti al pubblico?			

	Barriere architettoniche	Si	No	Non so
1	Vi sono note <i>Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale</i> , DM 28 marzo 2008?			
2	Vi sono note <i>Linee guida per la redazione del Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A)</i> nei musei, complessi museali, aree e parchi archeologici, del 2018?			
3	Tenendo conto in particolare delle loro previsioni, il vostro museo rispetta lo standard minimo previsto dai <i>LUQV</i> per il superamento delle barriere architettoniche? (<i>tenuto conto delle deroghe previste per i musei situati negli edifici storici, l'edificio destinato alla pubblica fruizione deve essere a norma sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario, del superamento delle barriere architettoniche, della sicurezza per persone e cose</i>).			



Barriere architettoniche		Si	No	Non so
4	Se no, o in presenza delle deroghe previste per i musei situati negli edifici storici, il museo ha adottato le opportune misure per facilitare l'accesso di persone con disabilità motorie?			
5	In base alla vostra conoscenza del museo e delle segnalazioni ricevute da parte degli addetti all'accoglienza, sorveglianza e sicurezza, esistono ulteriori misure che potrebbero essere messe in atto per facilitare l'accesso di persone con disabilità motorie?			
6	La direzione è a conoscenza sia dell'esistenza di barriere sia delle soluzioni possibili?			
7	Avete esteso il vostro esame all'esterno dell'edificio, notando carenze nella segnalazione direzionale, dei parcheggi, oppure ostacoli di diversa natura nel percorso di accesso al museo?			
8	La direzione è a conoscenza anche di queste carenze e barriere e le sono state segnalate le soluzioni possibili?			



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area e Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. accertare il grado di accessibilità dal sito web da parte degli utenti.

		Sì	No
1	I visitatori hanno manifestato criticità circa le informazioni fornite online dal sito web del museo?		

Se sì, quali carenze di informazione hanno segnalato circa l'accessibilità:

-	del sito stesso?		
-	della sua comprensibilità?		
-	della sua leggibilità?		



IL MUSEO ESPONE E COMUNICA

Questionario 4 Accessibilità economica

Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area e Personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza, per:

a. accertare il grado di accessibilità da un punto di vista economico.

Costi indiretti		Si	No
1	Il museo è raggiungibile con mezzi pubblici?		
2	Sono disponibili parcheggi del museo?		
3	I parcheggi del museo sono gratuiti?		
4	Sono disponibili (altri) parcheggi a pagamento nelle vicinanze?		
5	Sono disponibili (altri) parcheggi gratuiti nelle vicinanze?		
Costi diretti		Si	No
Nel vostro museo l'ingresso è:			
6	- gratuito		
7	- a pagamento		
8	L'accesso al pubblico è gratuito almeno un giorno alla settimana?		
Se gratuito:			
9	- i visitatori sono invitati o possono lasciare un contributo libero?		
10	- alcuni servizi (visite guidate, laboratori ecc.) sono a pagamento?		
Se a pagamento:			
11	- è prevista la <i>gratuità</i> per alcune categorie di visitatori?		
12	- sono previste <i>riduzioni</i> per alcune categorie di visitatori individuali?		
13	- sono previste <i>riduzioni</i> per gruppi organizzati?		
I visitatori si sono mai lamentati:			
14	- del costo del biglietto		
15	- dell' <i>assenza di gratuità</i> per alcune categorie di visitatori?		
16	- dell' <i>assenza di riduzioni</i> per alcune categorie di visitatori?		
17	È previsto che si possa visitare il museo, a pagamento, al di fuori degli orari di apertura al pubblico?		

**Destinatari e finalità**

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. valutare il grado di adeguatezza delle condizioni, delle opportunità, dei sussidi e dei servizi previsti dall'*Atto di indirizzo del 2001*, cui fanno riferimento i *Livelli uniformi di qualità per i musei del 2018*;
- b. valutare il possesso e l'applicazione o meno degli standard minimi e degli obiettivi di miglioramento sulla base di una scala che dal mancato possesso dei requisiti minimi (1/2) giunge non solo sino al loro raggiungimento (3), ma contempla il conseguimento degli obiettivi di miglioramento e di una situazione di eccellenza nel funzionamento e nell'organizzazione del museo (4/5);
- c. riflettere sull'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

NB Questa lista di controllo, eventualmente riformulata, può diventare un questionario da sottoporre individualmente al personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza oppure la traccia sulla cui base raccogliere le loro informazioni e valutazioni in incontri collettivi o, nel caso di medi e grandi musei, per gruppi di addetti.



1 = VALUTAZIONE MOLTO NEGATIVA; **2** = VALUTAZIONE NEGATIVA; **3** = SITUAZIONE SUFFICIENTE;
4 = VALUTAZIONE BUONA; **5** = VALUTAZIONE MOLTO POSITIVA.

Tenendo in considerazione che 1 e 2 fanno riferimento al non possedere/applicare gli standard minimi, 3 corrisponde al possedere/applicare gli standard minimi e 4 e 5 all'aver applicato e superato gli obiettivi di miglioramento.

Condizioni preliminari di accessibilità e fruibilità

Gli standard minimi previsti dai LUQM prevedono l'esistenza di un'idonea segnaletica e cioè:

- a) l'indicazione chiara ed evidente della denominazione completa dell'istituto e degli orari di apertura all'esterno della sede;*
- b) la presenza di strumenti essenziali di informazione e orientamento all'interno del museo o del sito (segnaletica informativa, direzionale e identificativa);*

Obiettivi di miglioramento:

- a) la presenza di segnaletica sulle vie di avvicinamento;*
- b) l'inserimento della propria struttura in strumenti di ricerca (google, maps, ecc.)*

	VALUTAZIONE				
	1	2	3	4	5
1. Orario di apertura					
Numero di ore/giorno					
Numero giorni/settimana					
Numero giorni/anno					
Comunicazione degli orari al pubblico					
1. VALUTAZIONE SULL'ORARIO DI APERTURA					

2. Modalità di accesso					
Gratuità/costo del biglietto					
Comunicazione del prezzo del biglietto, di eventuali agevolazioni e gratuità					
2. VALUTAZIONE SULLE MODALITÀ D'ACCESSO					



3. Accoglienza e servizio informazioni					
Organizzazione di uno specifico sportello/punto per le informazioni					
Servizio di biglietteria					
Affissione del regolamento					
Assistenza a particolari categorie di visitatori					
Ulteriori servizi di assistenza:					
<i>Organizzazione di spazi custoditi a guardaroba</i>					
<i>Servizi igienici</i>					
<i>Spazi di sosta e di riposo</i>					
<i>Proiezioni di audiovisivi</i>					
<i>Qualità ambientale</i>					
<i>Qualità/Accompagnamento sonoro</i>					
3. VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA E DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONI					



Dotazioni fisse e servizi essenziali

Standard minimi:

- a) *esistenza di un sito web specifico o di una sezione del sito dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività;*
- b) *presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio;*
- c) *disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo o del sito; d) l'informazione sulla disponibilità di assistenza, strumenti e attività rivolte alle persone con disabilità.*

Obiettivi di miglioramento:

- a) *presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in più lingue, almeno in inglese;*
- b) *presenza di materiale informativo all'interno del museo, anche in lingua straniera;*
- c) *disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo, anche in lingua straniera d) audioguida, anche in lingua straniera; e) la guida multimediale, anche in lingua straniera;*
- f) *strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale o cognitiva.*

	VALUTAZIONE				
	1	2	3	4	5

4. Strumenti di comunicazione primaria (obbligatori)

Segnaletica esterna					
Segnaletica interna					
Identificazione delle opere					
4. VALUTAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE PRIMARIA					

5. Sussidi alla visita

Pannelli e schede mobili					
Guide brevi					
Catalogo del museo					
Audioguide o video guide					
Visite guidate					
Visite guidate per pubblici specifici (persone con disabilità o cosiddetti pubblici fragili)					
Altre forme					
5. VALUTAZIONE DEI SUSSIDI ALLA VISITA					



6. Servizi speciali per gli utenti

Servizio educativo					
Biblioteca e centro di documentazione					
Fototeca					
Spazi educativi (aula/laboratorio didattico)					
Spazi a disposizione di soggetti con esigenze specifiche					
6. VALUTAZIONE DEI SERVIZI SPECIALI PER L'UTENZA					

7. Servizi accessori

Parcheggio					
Negozi					
Ristorazione					
Assistenza e intrattenimento per la prima infanzia					
7. VALUTAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI					

8. Strumenti di comunicazione primaria

Organizzazione di visite a tema					
Promozione e pubblicità sulle collezioni permanenti e le attività del museo					
Contatti e collaborazioni con altre istituzioni culturali in ambito nazionale e internazionale					
Fidelizzazione del pubblico					
8. VALUTAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE PRIMARIA					



9. Valutazione dell'affluenza e verifica del gradimento del pubblico					
Affluenza del pubblico					
Numero di visite registrate attraverso rilevazione quotidiana delle presenze					
Gradimento da parte del pubblico dei servizi offerti					
Osservazioni positive e negative dei visitatori					
Verifiche periodiche del grado di soddisfazione del pubblico					
Il pubblico potenziale					
Attivazione di indagini specifiche					
Indagine sul "non pubblico"					
Focus group con "non utenti"					
9. VALUTAZIONE DELL'AFFLUENZA E VERIFICA DEL GRADIMENTO DEL PUBBLICO					
VALUTAZIONE PERSONALE 10**					

** VALUTAZIONE SOGGETTIVA COMPLESSIVA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA	= SOMMA DELLE DIECI VALUTAZIONI PARZIALI:
Punti di maggior forza (non più di 2)	
Punti di maggior debolezza (non più di 2)	



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. individuare le criticità del servizio tramite l'ascolto del personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza;
- b. verificare la capacità di ricezione delle osservazioni del pubblico.

Affinché le valutazioni soggettive che, in qualità di responsabili del servizio di accoglienza, avete formulato, possano basarsi su dati e informazioni fornite dal personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza e/o dai visitatori, è ovviamente opportuno l'ascolto e la raccolta dei pareri di entrambi.

Alcuni semplici strumenti consentono la loro rilevazione costante.

Raccolta delle osservazioni del personale		Si	No
1	Al personale è stato messo a disposizione un <i>Registro</i> in cui raccogliere le loro osservazioni sulle eventuali criticità dell'accessibilità (fisica, culturale ed economica del museo)?		
2	Se sì, queste osservazioni sono oggetto di una periodica verifica (settimanale, mensile ...) da parte vostra?		

Raccolta delle osservazioni del pubblico		Si	No
1	Esiste ed è messo a disposizione dei visitatori un <i>Registro</i> in cui essi possano scrivere le loro osservazioni (positive o negative) sulla loro esperienza di visita?		
2	Se sì, queste osservazioni sono oggetto di una periodica verifica (settimanale, mensile ...) da parte vostra?		
3	È stata messa a punto una semplice griglia di analisi delle osservazioni che, depurate dagli elementi irrilevanti (la semplice firma, ad esempio), consenta di suddividere le osservazioni in negative o positive e di riferirle a diversi ambiti dell'esperienza di visita come: allestimento, accoglienza, servizi, sussidi ecc.)?		
4	La procedura di raccolta delle lamentele dei visitatori è definita in tutti i suoi aspetti: ricezione, trasmissione a chi di dovere, risposta scritta ecc.?		
5	Sono effettuate periodiche indagini sulla soddisfazione del pubblico?		
6	Sono state effettuate o sono in programma verifiche basate sulla cosiddetta indagine osservante?		
7	Il personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza è coinvolto attivamente nella prima elaborazione dei dati raccolti attraverso il Registro dei visitatori e nella somministrazione e prima elaborazioni dei dati raccolti attraverso le indagini sulla soddisfazione del pubblico?		

IL MUSEO RENDE CONTO

Le liste di controllo e i questionari correlati al quinto modulo del corso dedicato all'*accountability* hanno come obiettivo:

1. prevedere la costante attività di raccolta dei dati necessari alla rendicontazione economica (obbligatoria per legge), al controllo di gestione e a tutte le forme di rendicontazione sociale (bilancio sociale, report annuale ecc.) che il museo è tenuto ad attuare e rendere pubblico;
2. tener presente l'obbligo di redigere un "documento economico-finanziario, con voci di entrata e di uscita".



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. verificare l'esistenza stessa dei documenti e delle informazioni;
- b. controllare se il personale può e sa come accedervi;
- c. valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

La rendicontazione economica		Sì	No
1	Il vostro museo redige il documento economico-finanziario previsto dai LUQV?		
2	Se no, ha in programma di adottarlo, entrando così in possesso dei requisiti minimi necessari per poter aderire al Sistema Museale Nazionale?		
3	Se sì, avete avuto l'incarico di raccogliere i dati necessari a rendicontare le attività e le spese relative ai servizi al pubblico che vi sono affidati?		
<i>Se no, non siete tenuti a rispondere alle domande che seguono, ma potete verificare a chi è affidata la responsabilità di tenere la contabilità analitica dei servizi al pubblico e delle attività culturali ed eventualmente collaborare con la persona incaricata.</i>			
4	Se sì, lo schema di ripartizione delle spese adottato dal museo prevede che le spese per i servizi al pubblico siano suddivise almeno tra: <ul style="list-style-type: none"> - esposizioni - servizi educativi - attività culturali 		
5	Conseguentemente, oltre ai costi sostenuti per ciascuna di queste voci, vi è richiesto di indicare il numero delle esposizioni temporanee realizzate, il numero e le tipologie delle attività educative (rivolte a tutto il pubblico), delle attività didattiche (rivolte al pubblico scolastico) e delle attività culturali realizzate?		
6	Nel caso delle <i>esposizioni temporanee</i> , vi è richiesto di indicare, oltre ai costi vivi sostenuti, anche la durata e il numero di visitatori di ciascuna di esse?		
7	Nel caso delle <i>attività educative</i> , vi è richiesto di indicare, oltre ai costi vivi sostenuti, anche le loro caratteristiche (visite guidate, guide alla visita ecc.) e il numero di visitatori coinvolti?		
8	Nel caso delle <i>attività didattiche</i> , vi è richiesto di indicare, oltre ai costi vivi sostenuti, anche le loro tipologie (percorsi mirati, laboratori ecc.) e il numero di classi/gruppi coinvolti, suddivisi per ordine e grado di scuola?		
9	Nel caso delle <i>attività culturali</i> , vi è richiesto di indicare, oltre ai costi vivi sostenuti, anche le tipologie (conferenze, cicli di lezioni, seminari ecc.) e il numero di persone coinvolte?		
10	Tra i costi vivi delle attività (educative, didattiche, culturali) sono compresi anche i costi del personale interno o dipendente da società, cooperative cui sono affidati i servizi di accoglienza, vigilanza e sicurezza degli spazi espositivi?		
11	Che se ne preveda o meno l'imputazione a ciascuna delle attività svolte, vi è noto il costo complessivo del personale addetto ai servizi per il pubblico, interno o dipendente da società, cooperative cui sono affidati i servizi di accoglienza, vigilanza e sicurezza degli spazi espositivi?		
12	È prevista una ripartizione dei costi generali o di funzionamento del museo per ambito di attività?		
13	Se sì, ne conoscete l'entità per l'ambito dei servizi al pubblico e delle attività culturali?		



Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. verificare l'esistenza stessa dei documenti;
- b. controllare se il personale può e sa come accedervi;
- c. valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

La rendicontazione sociale		Sì	No
1	Il vostro museo redige e rende pubblico, oltre la relazione di accompagnamento al bilancio, un Report annuale?		
2	Se no, ha in programma di produrlo?		
3	Se sì, siete coinvolti nella sua redazione?		

Se no, non siete tenuti a rispondere alle domande che seguono, ma potete verificare a chi è affidata la responsabilità di raccogliere le informazioni sui servizi al pubblico e sulle attività culturali ed eventualmente collaborare con la persona incaricata.

Nel caso siate invece coinvolti, qui di seguito viene proposto un indice ideale di Report relativo ai servizi al pubblico, alle esposizioni temporanee, alle attività educative, didattiche e culturali. Dopo aver letto ciascuna sezione, vi si chiede di verificare in quale misura la struttura del Report adottato dal vostro museo corrisponde all'indice delle voci proposte, assegnando un punteggio da 1 (per nulla) a 5 (del tutto), sapendo che il valore 3 corrisponde alla valutazione (in modo sufficiente).

A	Servizi al pubblico (in generale)	1	2	3	4	5
1	<i>Premessa</i> Orientamenti generali in materia di accoglienza e di servizi per visitatori. Orientamenti e innovazioni nell'anno. Prospettive.					
2	<i>Orari di apertura</i> Orari di apertura. Con distinzione dei vari servizi (collezioni permanenti, mostre temporanee, videoteca, servizi di documentazione ecc.). Monte orario settimanale e totale giorni di apertura nell'anno. Eventuali innovazioni introdotte nell'anno.					
3	<i>Tariffe d'accesso</i> Criteri generali delle tariffe di accesso (tipologie di biglietti, riduzioni ecc.). Eventuali innovazioni introdotte nell'anno.					
4	<i>Accessibilità e accoglienza</i> Descrizione dei servizi di base per l'accessibilità e l'accoglienza: accoglienza, guardaroba, servizio informazioni, aree di sosta, accessibilità per persone con disabilità. Eventuali innovazioni introdotte nell'anno.					
5	<i>Dotazioni fisse e servizi essenziali</i> Descrizione dei sussidi fissi e mobili disponibili per i visitatori (apparati didattici fissi, catalogo, guide, brochure ecc.). Informazioni di base sul servizio di visite guidate. Eventuali innovazioni introdotte nell'anno.					
A. Valutazione media dei servizi al pubblico (1+2+3+4+5)/numero di voci valutate						



B	Esposizioni temporanee	1	2	3	4	5
6	<i>Premessa</i> Orientamenti generali nell'attività di esposizione temporanea (mostre nel museo/ in altre sedi/ in coproduzione; diversificazione dell'offerta; filoni tematici principali; enti coinvolti). Orientamenti e innovazioni nell'anno. Prospettive.					
7	<i>Esposizioni temporanee realizzate</i> Resoconto dell'attività dell'anno: n. mostre (in sede e no) e tot gg/ore apertura; schede mostre con data, sede, descrizione, n. opere esposte, enti coinvolti, principali enti prestatori, sponsor. Orientamenti emergenti (es. nuove forme organizzative, sedi e spazi degli allestimenti, tematiche). Prospettive.					
B. Valutazione media delle esposizioni temporanee (6+7)/ numero di voci valutate						

C	Servizi educativi	1	2	3	4	5
8	<i>Premessa</i> Descrizione generale dei servizi educativi: criteri guida, servizi e prodotti offerti, tipologie di utenti, metodologie, uso aula didattica (h/settimana in media). Orientamenti e innovazioni nell'anno.					
9	<i>Visite guidate e altre attività educative per adulti</i> Resoconto delle attività nell'anno: modalità del servizio e tipologie di visite (visite guidate sul posto e su prenotazione, temi, altre attività), frequenza/ quantificazione attività svolte.					
10	<i>Attività per gruppi familiari e altri tipi di gruppi</i> Resoconto delle attività nell'anno con breve descrizione attività e metodologie.					
11	<i>Sussidi educativi</i> Orientamenti generali (tipologie di sussidi). Resoconto delle attività nell'anno: elenco e descrizione metodologie.					
12	<i>Visite ai depositi</i> Resoconto delle attività nell'anno con breve descrizione attività e metodologie.					
13	<i>Attività per persone con disabilità</i> Resoconto delle attività nell'anno con breve descrizione attività e metodologie.					
14	<i>Attività per le scuole</i> Descrizione generale delle attività proposte alle scuole e criteri guida.					
15	<i>Laboratori didattici</i> Resoconto delle attività nell'anno: modalità del servizio, elenco laboratori offerti con indicazione tipo di scuola e breve descrizione temi e metodologie, laboratori offerti per la prima volta nell'anno.					
16	<i>Percorsi didattici e visite guidate</i> Resoconto delle attività nell'anno: modalità del servizio, elenco percorsi didattici e visite guidate offerti e breve descrizione temi e metodologie.					



17	<i>Partenariati con scuole e progetti educativi di lunga durata</i> Resoconto delle attività nell'anno: elenco progetti svolti con indicazione tipo di scuola e breve descrizione tema e metodologie.					
18	<i>Sussidi didattici</i> Resoconto delle attività nell'anno: elenco e descrizione nuovi prodotti realizzati.					
19	<i>Partenariati, collaborazioni e networks</i> Resoconto delle attività nell'anno: elenco enti che nell'anno hanno avuto rapporti con i Servizi educativi (Università, altri enti, progetti internazionali ecc.). Orientamenti e prospettive.					
C. Valutazione media dei servizi educativi (8+9+10+11+12+13+14+15+16+17+18+19)/numero di voci valutate						

D	Attività culturali	1	2	3	4	5
20	<i>Premessa</i> Descrizione generale delle attività: criteri guida, attività svolte, tipologie di utenti, metodologie, uso degli spazi museali e non (sala conferenze, auditorium, altri spazi). Orientamenti e innovazioni nell'anno.					
D. Valutazione delle attività culturali						

E	Analisi dei pubblici	1	2	3	4	5
21	<i>Premessa</i> Tecnica e metodi di rilevazione delle affluenze e del grado di soddisfazione del pubblico. Indagini sui pubblici potenziali ecc.					
22	<i>Affluenza del pubblico alle collezioni permanenti</i> Dati quantitativi suddivisi per mese. Media giorno. Osservazioni sull'andamento.					
23	<i>Pubblico delle mostre</i> Totale generale. Totale per mostra. Media giornaliera.					
24	<i>Utenti delle attività educative, didattiche e culturali</i> Totale generale. Totale per tipologia di attività.					
25	<i>Indagini sul pubblico</i> Metodologie utilizzate e risultati in sintesi.					
E. Valutazione media dell'analisi dei pubblici (21+22+23+24+25)/numero di voci valutate						

F	Valutazione complessiva					
Valutazione media dei valori medi risultanti per ognuna delle 5 sezioni (A+B+C+D+E)/5						



IL MUSEO RENDE CONTO

Lista di controllo 3



Partecipazione del personale di accoglienza, sorveglianza e sicurezza

Destinatari e finalità

Direzione e/o responsabili di area, per:

- a. verificare l'esistenza di divisione dei compiti e procedure di raccolta di dati sul pubblico da parte del personale di accoglienza, vigilanza e sicurezza;
- b. controllare se il personale è a conoscenza delle finalità delle procedure di raccolta dati che effettua sul pubblico;
- c. valutare l'opportunità di dedicare dei momenti formativi ad hoc per il personale.

<i>Gli addetti all'accoglienza del pubblico</i>		Sì	No
1	Raccolgono quotidianamente i dati sull'affluenza e sugli incassi?		
2	Verificano e comunicano i dati sui giorni e sugli orari di maggior affluenza del pubblico?		
3	È loro richiesto di rilevare la provenienza dei visitatori chiedendo loro, al momento dell'emissione del biglietto o del titolo di accesso, il CAP o il Paese di provenienza?		
4	Rientra tra i loro compiti una prima elaborazione dei dati su base giornaliera, settimanale o mensile?		
5	Sono coinvolti nell'elaborazione dei dati da presentare nel Report annuale?		
6	Rilevano le domande più frequenti – le cosiddette FAQ – dei visitatori?		
7	Conoscono le procedure da attuare nel caso un visitatore richieda di presentare una lamentela scritta?		
8	Rilevano i commenti verbali dei visitatori, le loro critiche e i loro suggerimenti registrandoli in un apposito Registro?		
9	Sono informati che i dati e le informazioni che raccolgono sono anche finalizzati alla stesura del Report annuale?		
10	Sono messi a conoscenza, così come tutto il personale del museo, del Report annuale una volta che esso sia stato completato?		
11	Successivamente all'illustrazione del Report sono coinvolti, per quanto di loro competenza, a valutare e commentare i risultati raggiunti?		

IL MUSEO ACCOGLIENTE

Il sesto e ultimo modulo del corso è dedicato all'accoglienza, ma anziché proporre liste di controllo e questionari specifici, viene proposta una lista di controllo, diversa per carattere e struttura dalle precedenti. In qualche misura è riferita all'intero corso, per una verifica complessiva del grado di accoglienza del museo. Si tratta della versione, ridotta e semplificata, di una lista di controllo sull'accoglienza elaborata dalla *Société des musées québécois** che riprende e sviluppa questioni ed elementi in parte già affrontati in altri moduli, ma sulla base di una scansione per così dire temporale della questione dell'accoglienza: da prima della visita, all'entrata nel museo, alla visita e infine al dopo visita.

* <https://www.musees.qc.ca/fr/professionnel/guidesel/accueil/index.htm>

Come lista di controllo rivolta ai direttori e ai responsabili dell'accoglienza nei musei, consente di verificare, in modo completo e organico, se sono stati messi in atto tutti i dispositivi e sono prese tutte le misure necessarie per assicurare la migliore accoglienza possibile ai visitatori.

Completare il questionario è un compito da farsi con periodicità, in quell'ottica di miglioramento continuo che per quanto faticosa, costituisce un dovere etico imprescindibile per tutti coloro che hanno la responsabilità primaria di non doversi limitare al conseguimento degli standard minimi, ma aspirano a una ragionevole, possibile eccellenza nella gestione dei musei. Inoltre, il questionario, una volta sperimentato una prima volta così com'è, può essere adattato e ampliato sulla base dell'esperienza e delle specificità di ogni museo.

La lista di controllo

La lista di controllo è suddivisa in cinque parti, una per ogni fase di accoglienza del visitatore: *1. Prima dell'arrivo del visitatore; 2. All'arrivo del visitatore; 3. Durante la visita; 4. Quando il visitatore è uscito; 5. Dopo la sua visita.* A ogni punto si può rispondere in tre modi: FATTO, se si tratta di un dato acquisito, DA MIGLIORARE se raggiunto parzialmente, DA FARE se ancora da realizzare.



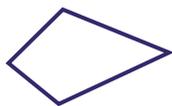
1. PRIMA DELL'ARRIVO DEL VISITATORE

1.1 Far conoscere l'esistenza e l'ubicazione del museo

	Fatto	Da migliorare	Da fare
<p><i>Segnaletica stradale o di altro tipo su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - principali strade extraurbane - vie o percorsi che portano al museo 			
<p><i>Cartelloni pubblicitari, striscioni o altra segnaletica su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - principali strade extraurbane - vie o percorsi che portano al museo - facciata del museo 			
<p><i>Informazioni distribuite nei punti chiave:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - pieghevole informativo negli uffici di informazioni turistica, nelle biblioteche, in altri musei, negli alberghi e presso gli esercizi commerciali più frequentati 			
<p><i>Presenza promozionale attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazioni dell'Ente Turistico - pieghevoli promozionali dell'istituzione - sito web del museo con la data dell'ultimo aggiornamento 			
<p><i>Azioni di marketing e comunicazione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - annunci o programmi televisivi - annunci o trasmissioni radiofoniche - pubblicità su quotidiani e settimanali locali e regionali - messaggi promozionali - sul sito web del museo 			

1.2 Pubblicizzare l'accessibilità del museo

<p><i>Informazioni generali per i visitatori singoli (all'ingresso e sul sito web del museo, nei materiali promozionali):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - giorni e orari di apertura e chiusura - prezzo dei biglietti - localizzazione del museo - accessibilità per persone con mobilità ridotta - servizi disponibili in loco: ristorazione ecc.; 			
<p><i>Informazioni specifiche per i gruppi (presenti sul sito web del museo, o fornite su richiesta):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - gratuità o meno per la guida - piano di visita - tariffe di gruppo - modalità di pagamento - istruzioni in caso di cancellazione - persona o persone di contatto - informazioni su ristoranti o aree picnic 			
<p><i>Informazioni per i visitatori con mobilità ridotta sui servizi offerti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sedie a rotelle - ascensori - percorsi accessibili a tutti - visite esclusive o guidate - ingresso gratuito per l'eventuale accompagnatore 			



1.3 Far conoscere la specificità dell'organizzazione e il suo tema

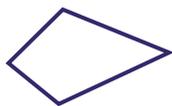
<p><i>Testi promozionali in:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - guide turistiche - pubblicazioni locali - media: radio, televisione, settimanali, quotidiani, siti web 			
<p><i>Testo promozionale incentrato sul contesto del museo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni sul territorio - su altre destinazioni e attrazioni vicine 			
<p><i>Cartelle stampa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - cartella stampa completa - cartella stampa ridotta 			

1.4 Stabilire stretti legami con la comunità locale

<p><i>Pubblicizzazione delle attrazioni e dei servizi situati nelle vicinanze:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ristoranti e alberghi - siti ricreativi e turistici - associazioni, enti e luoghi culturali - eventi ricreativi, turistici e culturali - ricorso a strumenti informativi esistenti 			
---	--	--	--

1.5 Formazione del personale

<p><i>Informazioni generali sul museo date al personale e da trasmettere ai visitatori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - missione del museo - storia del museo - identità - posizionamento - accessibilità - particolarità - attrazioni circostanti - istruzioni per la sicurezza e la visita 			
<p><i>Messaggi specifici da comunicare ai visitatori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - temi espositivi - animazioni - eventi una tantum 			
<p><i>Formazione del personale a diretto contatto con i visitatori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - individuazione dei messaggi generali - individuazione di messaggi specifici - tecniche di comunicazione nell'accoglienza 			
<p><i>Vademecum per il personale dell'accoglienza:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure di gestione della biglietteria - prezzi - riduzioni, gratuità, abbonamenti accettati - recapiti dei responsabili da contattare in caso di emergenza - istruzioni in caso di guasto dei dispositivi 			
<p><i>Manuale o protocollo di comunicazione per il personale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - all'ingresso del pubblico - nel rispondere al telefono 			
<p><i>Procedure scritte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - per le prenotazioni e le cancellazioni - per la logistica in caso di affollamento - per la preparazione di eventi, il loro svolgimento e il post-evento 			



IL MUSEO ACCOGLIENTE

Lista di controllo 1

<p><i>Processo di valutazione continuo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - tenuta giornaliera o settimanale di un registro - verifica periodica con il personale 			
<p><i>Occasioni e possibilità di partecipazione attiva</i></p> <p>Possibilità di offrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contributi finanziari - beni in donazione o legato - servizi <p>Possibilità di cooperare alla realizzazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progetti di ricerca - mostre temporanee ed eventi - attività educative e didattiche <p>Possibilità di co-creare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progetti di ricerca - mostre temporanee ed eventi - attività educative e didattiche <p>Possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ospitalità di eventi, mostre, iniziative progettate e realizzate da soggetti terzi 			

2. ALL'ARRIVO DEL VISITATORE

2. Sussidi e servizi			
2.1. Dall'esterno	Fatto	Da migliorare	Da fare
<ul style="list-style-type: none"> - trasparenza e viste del museo dall'esterno per invitare il visitatore a entrare 			
2.2 Alla porta d'ingresso			
<p><i>Segnaletica e orientamento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - segnaletica all'ingresso principale - sistema di orientamento visibile e onnipresente 			
<p><i>Segnaletica esterna:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - orari - tematica - attrazioni (giardini, terrazza, ecc.) - se pertinente, annuncio di prezzi specifici 			
<p><i>Segnaletica efficace:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - chiara e semplice - in armonia con l'immagine grafica dell'organizzazione 			
2.3 Nell'atrio			
<p><i>Segnaletica dei servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi igienici: vicino all'ingresso - guardaroba - negozio e/o libreria - caffetteria o altro tipo di ristorazione - condizioni di attesa confortevoli - distributori d'acqua - spazio confortevole di attesa, favorendo la convivialità - panche e poltrone disponibili - servizi accessibili prima di passare dalla biglietteria 			



IL MUSEO ACCOGLIENTE

Lista di controllo 1

<p><i>Sistema di orientamento efficace:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - planimetria generale del museo - presentazione generale del percorso di visita - indicazioni sulle mostre temporanee - terminali informativi 			
<p><i>Informazione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - materiali del museo distribuiti o esposti all'accoglienza - programma delle attività attuali o future - regolamenti e spiegazione dei divieti 			
<p><i>Code:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure efficaci per ridurre i tempi di attesa - indicazione, verbale o scritta, del tempo di attesa - riparo esterno per i visitatori in attesa 			
2.4 Al banco di accoglienza			
<p><i>Informazioni complete e sintetiche su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - orari - prezzi - modalità di pagamento e eventuale rimborso - pubblicazioni in più lingue (almeno italiano e inglese) - calendario delle attività - carte professionali e abbonamenti accettati - aggiornamento regolare delle attività - percorsi suggeriti - orari delle visite guidate - recapiti dell'organizzazione - incoraggiamento al rispetto dei luoghi 			
<p><i>Presentazione delle attività e tipologie di visite offerte:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - visita libera - visite guidate gratuite - visite guidate a pagamento - visite tematiche - visite insolite - visite teatrali - visite notturne - aperture fuori orario - conferenze - altro ... 			
<p><i>Accoglienza di gruppi specifici:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ingresso separato - banco di ricevimento dedicato - guardaroba riservato 			
2.5 In biglietteria			
<p><i>Rapidità ed efficienza:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - velocità delle transazioni 			
<p><i>Impatto del personale di contatto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - empatia e cura dell'abbigliamento - importanza dei primi momenti di contatto - competenze e abilità interpersonali 			



IL MUSEO ACCOGLIENTE

Lista di controllo 1

2.6 Bookshop e/o punto vendita

<p><i>Localizzazione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ad accesso libero - prossimo o visibile dall'atrio - con vetrina esterna 			
<p><i>Scelta degli articoli corrispondenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - in armonia e in corrispondenza con il luogo e le collezioni 			

2.7 Un'accoglienza personalizzata

<p><i>Comportamento professionale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - cortesia e rispetto nei confronti del pubblico - far sentire il visitatore a suo agio - sorridere, ascoltare, guardare le persone negli occhi - capacità di comunicazione - personale qualificato - intraprendenza - competenza linguistica - conoscenza dei contenuti - conoscenza dell'ambiente - attenzione al visitatore e non ai colleghi - flessibilità (far entrare se piove, per esempio) 			
<p><i>Riconoscibilità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - identificazione: uniforme o badge identificativo - abbigliamento impeccabile - igiene - assenza di oggetti personali nelle vicinanze (tazza, soprabiti, pasti avanzati ecc.) 			
<p><i>Informazioni fornite periodicamente a tutto il personale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sull'istituzione - su mostre e attività in corso 			
<p><i>Del personale che conosce i propri utenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - registro del personale per annotare i commenti sui visitatori - analisi dei commenti durante gli incontri periodici con il personale e la direzione - misurazione del divario tra servizio atteso, servizio offerto e servizio percepito dal visitatore - incontri periodici con il personale - valutazione del personale da parte della direzione - registro dei visitatori ben visibile messo a disposizione prima della loro partenza 			

2.8 Gestione dei reclami

<p><i>Adozione di una procedura di reclamo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - designazione di un responsabile - informazione al visitatore sulla formulazione e gestione dei reclami - determinazione del primo livello di azione immediata in risposta a un reclamo - determinazione del secondo livello di azione per correggere in modo permanente le cause dei reclami 			
<p><i>Registro reclami:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - registro giornaliero dei reclami orali e scritti: data di ricezione, tipo di trattamento e data di trattamento 			
<p><i>Comunicazione con il denunciante:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sulla gestione del reclamo - invio di omaggi e di una nota scritta da parte della direzione 			



2.9 Raccolta di dati statistici

<p><i>Schedario informativo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - scheda informativa visibile al banco di accoglienza per i visitatori che desiderano ricevere comunicazioni dal museo - dati sulla provenienza dei visitatori tramite richiesta del CAP - altri dati individuati dalla direzione 			
<p><i>Analisi dei dati:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi periodica dei dati raccolti - condivisione delle informazioni e dell'analisi con il personale - condivisione delle informazioni e dell'analisi con altre istituzioni locali o regionali 			

3. DURANTE LA VISITA

3.1 Sussidi e servizi

	Fatto	Da migliorare	Da fare
<p><i>Aiutare il visitatore a comprendere la logica dei percorsi attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - una segnaletica chiara e facilmente identificabile: - mappe di orientamento in luoghi strategici, quando il visitatore può fare una scelta - pianta della sala al suo ingresso, se lo giustificano la sua dimensione o configurazione - mappa dei temi durante la visita, se lo giustifica la complessità del percorso - programma del giorno - opuscolo sulle attività in programma 			
<p><i>Optare per la ridondanza attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - la combinazione di orientamento spaziale, scritto e verbale, in corrispondenza dei principali nodi decisionali nel percorso del visitatore: mappa, frase chiave, informazioni fornite da un custode o da un facilitatore - segnali visivi riconoscibili da un piano all'altro, da una stanza all'altra 			
<p><i>Avvisare il visitatore su permessi e divieti e spiegarne i motivi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - possibilità o meno di toccare gli oggetti o le opere esposte - autorizzazione o divieto di fotografare - consegna dei passeggini prima dell'inizio della visita - consegna bagagli presso il deposito bagagli - divieto di accesso agli animali - altro (specificare) 			
<p><i>Istruzioni chiare e uniformi sulle informazioni e sui servizi da fornire:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - al personale, permanente e occasionale, a contatto con il pubblico 			



3.2 Mantenere un ambiente di qualità

<p><i>Personalizzare la visita:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto caloroso, mostrando empatia, cortesia e diligenza - informazioni necessarie in base al tempo richiesto al visitatore o al tempo a sua disposizione - personale in grado di rispondere ai visitatori o disponibile ad accompagnarli - pubblicazione di guide - guide per il personale per rispondere alle domande dei visitatori e guidarli 			
<p><i>Dare punti di riferimento al visitatore che deve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - aver potuto familiarizzarsi con il tema del museo o della mostra prima della visita - essere in grado di individuare da solo e facilmente opere eccezionali e importanti - farsi un'idea del percorso che ottimizza la sua visita 			
<p><i>Ottimizzare il rispetto dell'ambiente attraverso la:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - riduzione degli effetti della frequentazione, del suo impatto sulla protezione delle opere e degli oggetti esposti e dei luoghi - riduzione degli odori - riduzione del rumore - riduzione delle cause di inquinamento visivo - sensibilizzazione del personale e dei visitatori al rispetto dell'ambiente naturale e umano - presenza di contenitori per la raccolta di biglietti e altri tipi di titoli d'accesso (spille, adesivi ecc.) - presenza di contenitori per il riciclaggio di bottiglie e lattine - pulizia periodica dei servizi - pulizia degli spazi espositivi in orario di apertura del museo 			
<p><i>Sostituzione di elementi mancanti o difettosi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - turni di ispezione periodici - sostituzione rapida degli elementi difettosi - pezzi di ricambio in quantità sufficiente 			

3.3 Utilizzo di mezzi per attirare e trattenere l'attenzione del visitatore

<p><i>Se possibile, fornire la traduzione dei testi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - testi bilingue - riassunto in inglese della mostra o dei settori della mostra - riassunti disponibili in varie lingue 			
<p><i>Redazione dei cartellini e delle didascalie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - livelli di testo e lingua adattati alle diverse categorie di visitatori - caratteri facilmente leggibili - altezza ragionevole dei testi per visitatori adulti o bambini 			
<p><i>Redazione dei testi scritti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - facilità di lettura (<i>comprensibilità</i>) - scelta dei corpi e dei caratteri per una facile lettura (<i>leggibilità</i>) - informazioni aggiuntive ai testi (<i>esaustività</i>) - posizione e illuminazione adeguate (<i>visibilità</i>) 			



3.4 Comfort e sicurezza del visitatore

<p><i>Garantire il comfort del visitatore in tutti i piani e in tutte le sale del museo grazie a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sedute a disposizione del visitatore - controllo della temperatura: né troppo alta né troppo bassa - chiara indicazione dell'uscita dalle sale - percorso suggerito fuori dal museo - uscite di emergenza chiaramente contrassegnate - kit di pronto soccorso ben segnalato 			
<p><i>Illuminazione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - adeguata al movimento del visitatore nelle sale - sufficiente a leggere senza fatica i testi esposti - idonea a leggere le didascalie delle opere 			
<p><i>Controllo del suono:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - livello di rumore nelle aree di movimento dei visitatori - livello di rumore nelle sale espositive 			
<p><i>Gestione dell'affollamento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - istruzioni al personale per anticipare l'imprevedibile 			
<p><i>Accessibilità fisica del museo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ai diversi piani del museo - alle diverse sale del museo - a gruppi il cui numero è determinato in anticipo - a persone con sedie a rotelle e passeggini - spazi di circolazione e corridoi adatti a questi dispositivi 			
<p><i>Standard, monitoraggio e piani di manutenzione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - illuminazione - sorgenti sonore - manutenzione delle finestre - manutenzione e pulizia dei locali 			

4. QUANDO IL VISITATORE È USCITO

4.1. Fornire un servizio su misura	Fatto	Da migliorare	Da fare
<p><i>Manifestazioni di interesse:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - scegliere una formula di saluto ("Grazie per la sua visita!") - chiedere al visitatore se ha bisogno di ulteriori informazioni per il suo soggiorno in località - fornire, se richiesti, indicazioni su attività, attrazioni e servizi nelle vicinanze o su organizzazioni con temi simili o complementari 			
<p><i>Fornire servizi di cortesia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - mappe o altri strumenti informativi gratuiti sulla regione o località - fermate di mezzi pubblici nelle vicinanze - parcheggi dei taxi nelle vicinanze o chiamate telefoniche - velocità e cortesia nel guardaroba - servizi per persone con mobilità ridotta 			
<p><i>Segnaletica adeguata visibile:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - dell'uscita principale - delle uscite secondarie - delle uscite di emergenza 			



IL MUSEO ACCOGLIENTE

Lista di controllo 1

<p><i>Informazioni sul visitatore:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - rapidi sondaggi su un problema specifico - sondaggi sulla soddisfazione con domanda in uscita - indagini sul percorso di visita, sulle preferenze, sulle conoscenze acquisite dal visitatore - registro a disposizione del visitatore in luogo accessibile, vicino all'uscita 			
<p><i>Analisi delle informazioni sul visitatore:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi periodica di sondaggi, sondaggi, commenti - banca dati - lista di indirizzi 			
<p><i>Offrire al visitatore di partire con dei souvenir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - borsa o contenitore per i libri e oggetti acquistati nel museo - caffè, bevande o souvenir offerti a chi partecipa a un sondaggio o a un sondaggio - adesivo, borsa con il logo del museo, spilla o altro oggetto offerto come souvenir 			

5. DOPO LA VISITA

5.1 Monitoraggio personalizzato	Fatto	Da migliorare	Da fare
<p><i>Ulteriori informazioni via posta, e-mail ecc.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - risposte o informazioni che non è stato possibile fornire durante la visita - informazioni aggiuntive in risposta all'interesse mostrato da un visitatore - contatto con direttore e/o responsabili di area a seguito di una richiesta di un visitatore o dell'interesse mostrato da quest'ultimo 			
<p><i>A un gruppo scolastico:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - consegna di un documento post visita - consegna di materiale educativo all'insegnante - follow-up telefonico o via e-mail con l'insegnante nelle settimane successive - biglietti gratuiti offerti ai giovani delle scolaresche 			
<p><i>Follow-up di un reclamo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - follow-up personale per posta, e-mail o telefono - registrazione dei reclami e delle misure correttive adottate 			