

**ALLEGATO 1:****MATRICE DEGLI INDICI PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD**

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Museo e eventi	Utenti	$\geq 1$ % utenti /stesso periodo anno precedente
Sito web	Utenti web	$\geq 1$ % utenti web/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami	$\leq 1$ % n. reclami rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
	Tempi trattamento reclami	$\geq 99$ % risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Museo	Indagini customer satisfaction*	$\geq 2,20$ media generale
Bookshop	Vendita	$\geq 1$ % scontrini rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Pulizia	Reclami	$\leq 1$ % n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli ingressi visitatori/stesso periodo anno Precedente
Didattica	Indagini customer Satisfaction*	$\geq 2,20$ media generale
Mostre	Indagini customer Satisfaction*	$\geq 2,20$ media generale

\*Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media deve raggiungere il requisito minimo previsto di 2,20.

## ALLEGATO 2:

### OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

STANDARD MINIMI	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
<p><u>Gestione amministrativa</u></p> <p>Redazione di un documento economico-finanziario, con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese derivanti dal funzionamento ordinario, personale, dalla gestione e cura della struttura, dalla gestione e cura delle collezioni, dai servizi al pubblico e dalle attività culturali, dagli investimenti e dallo sviluppo).</p>	<p>Attivazione di strategie di finanziamento per la gestione e la valorizzazione del museo e delle collezioni (accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.) promozione del mecenatismo culturale, anche attraverso lo strumento dell'Art_Bonus, ecc.</p>
<p><u>Destinazione d'uso degli spazi</u></p> <p>Il museo e gli altri luoghi della cultura devono disporre di spazi idonei e adeguati per lo svolgimento delle loro funzioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- conservazione, nel caso dei musei</li><li>- esposizione permanente, nel caso dei musei</li><li>- accoglienza/informazioni/biglietteria</li><li>- servizi anche per persone con disabilità</li></ul>	<p>Creazione di spazi arredati per la sosta del pubblico.</p> <p>Collegamento wi fi.</p> <p>Assistenza per persone con disabilità o esigenze particolari svolta con specifica esperienza professionale.</p>
<p><u>Sicurezza</u></p> <p>Adempimento alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate.</p> <p>La struttura deve essere a norma sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario e del superamento delle barriere architettoniche.</p>	<p>Documento di analisi dei rischi, in termini di valutazione e di misure di compensazione e mitigazione, nonché di pianificazione della gestione delle emergenze.</p> <p>Predisposizione di un piano di evacuazione del patrimonio museale.</p> <p>Formazione continua del personale su tutti gli aspetti della sicurezza.</p>
<p><u>Registrazione degli ingressi</u></p> <p>Registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito</p>	<p>Adozione di modalità elettroniche di registrazione degli ingressi</p>
<p><u>Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio</u></p> <p>Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche (temperatura, umidità relativa, illuminazione).</p> <p>Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi</p>	<p>Programmazione su base annuale delle attività di restauro.</p> <p>Rilevamento e documentazione dello stato di conser-</p>

<p>(insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi).</p> <p>Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde.</p>	<p>vazione (scheda conservativa).</p>
<p><u>Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio</u></p> <p>Registrazione progressiva e univoca in entrata del patrimonio / o inventario patrimoniale.</p> <p>Schede identificative delle opere in esposizione corredate da adeguata documentazione iconografica.</p> <p>Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo e negli altri luoghi della cultura.</p>	<p>Catalogazione informatizzata con schede identificative del patrimonio presente nel museo corredate da adeguata documentazione fotografica secondo gli standard catalografici regionali e nazionali.</p>
<p><u>Esposizione permanente</u></p> <p>Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzia criteri e motivazioni delle scelte operate.</p> <p>Documentazione fotografica degli ordinamenti storici (in caso di nuovi allestimenti).</p>	<p>Programmazione di esposizione a rotazione dei beni in deposito.</p>
<p><u>Programmi di attività di studio e ricerca</u></p> <p>Attività di studio sulle proprie collezioni e sui siti, adeguatamente documentata.</p>	<p>Programmazione pluriennale delle attività di studio e ricerca.</p> <p>Relazioni formalizzate con altri Enti e Istituti di ricerca.</p> <p>Esistenza di un Catalogo scientifico completo del Museo.</p>
<p><u>Strumenti informativi</u></p> <p>Sito web specifico o sezione all'interno dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività.</p> <p>Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio.</p> <p>Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo o del sito.</p> <p>Informazione sulla disponibilità di assistenza, strumenti e attività rivolte alle persone con disabilità.</p>	<p>Presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in più lingue, almeno in inglese.</p> <p>Presenza di materiale informativo all'interno del museo, anche in lingua straniera.</p> <p>Disponibilità di un catalogo e/o di una guida breve del museo, anche in lingua straniera. Audio guida, anche in lingua straniera.</p> <p>Strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale o cognitiva.</p>

<p><u>Comunicazione integrata nell'allestimento</u></p> <p>Didascalie e pannelli informativi o schede mobili con informazioni chiare e leggibili.</p>	<p>Didascalie e pannelli informativi o schede mobili, anche in lingua straniera, preferibilmente in inglese.</p> <p>Strumenti multimediali riguardanti il museo, il patrimonio e il territorio.</p> <p>Software e applicazioni scaricabili per dispositivi mobili riguardanti il patrimonio e le mostre temporanee.</p> <p>Strumenti che facilitino l'accessibilità al patrimonio per persone con disabilità.</p>
<p><u>Attività educative e di valorizzazione del patrimonio</u></p> <p>Attività educative per diverse fasce di pubblico.</p> <p>Visite guidate e percorsi tematici.</p>	<p>Attività di mediazione culturale e mediazione sociale.</p> <p>Incontri formativi per insegnanti, operatori didattici o altri utenti.</p> <p>Progetti in convenzione con le scuole, anche nel campo dell'alternanza scuola-lavoro e del conseguimento dei crediti formativi.</p> <p>Elaborazione congiunta con Ministero competente per l'Istruzione/uffici scolastici regionali e/o scuole di vario ordine e grado di programmi educativi concordati e dell'offerta formativa educativa.</p>
<p><u>Relazioni con il pubblico</u></p> <p>Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica.</p> <p>Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata con indicazione dei tempi di risposta e del referente.</p> <p>Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi.</p>	<p>Newsletter aggiornata con frequenza almeno mensile.</p>
<p><u>Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali</u></p> <p>Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano.</p>	<p>Integrazione dei servizi culturali e di reti museali.</p> <p>Predisposizione e promozione di itinerari turistico-culturali.</p> <p>Realizzazione di iniziative coprodotte o co-programmate.</p> <p>Partecipazione a progetti di rete.</p>