

STRUTTURE E SEDI DELL'AMMINISTRAZIONE

b. STANDARD MINIMI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO

AVVERTENZA

L'argomento qui trattato è valido per tutti gli Istituti del Ministero (musei, archivi, biblioteche...), anche se in questa esposizione il museo è il principale punto di riferimento.

Premessa

L'erogazione dei servizi da parte degli Istituti e luoghi della cultura del Ministero per i Beni e le Attività Culturali è variegata data la molteplicità e differenziazione delle sedi presenti sul territorio. Si passa da **sedi meramente espositive** (quali i musei, le pinacoteche, i parchi archeologici, le ville) a **sedi conservative e divulgative** (quali le biblioteche e gli archivi).

➤ Molto sinteticamente possiamo definire i musei, le biblioteche e gli archivi come delle strutture organizzate per la conservazione, la valorizzazione e la fruizione di beni culturali.

- Per **conservazione** si intende la raccolta sistematica e ragionata di opere d'arte per i musei, di libri o manoscritti per le biblioteche e documenti per gli archivi.
- Con il termine di **valorizzazione** si intendono le diverse attività che sono realizzate per una migliore comprensione di questi beni, come ad esempio la schedatura, la catalogazione, il riordino, ecc.;
- mentre per **fruizione** si intendono i vari servizi predisposti perché questi beni siano fruiti al meglio dai cittadini.

Gli Istituti e luoghi della cultura, sono:

- il **museo**: struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio;
- la **biblioteca**: struttura permanente che raccoglie e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio;
- l'**archivio**: struttura permanente che raccoglie, inventaria e conserva documenti originali di interesse storico e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca.
- l'**area archeologica**: sito caratterizzato dalla presenza di resti di natura fossile o di manufatti o strutture preistorici o di età antica;
- il **parco archeologico**: area territoriale caratterizzata da importanti evidenze archeologiche e dalla compresenza di valori storici, paesaggistici o ambientali, attrezzato come museo all'aperto;
- il **complesso monumentale**: insieme formato da una pluralità di fabbricati edificati anche in epoche diverse, che con il tempo hanno acquisito, come insieme, una autonoma rilevanza artistica, storica o etnoantropologica.

Il concetto di Standard

Standard è un'unità di misura decisa da un'autorità o da una consuetudine che serve ad indicare un requisito chiaramente individuabile e anche un sistema di parametri interconnessi e gradualmente che assumono il ruolo di indicatori di qualità. Possiamo avere quindi una graduazione di standard che va dall'obbligo, alla raccomandazione. Di conseguenza le norme che definiscono gli standard possono dividersi in:

- obbligatorie
 - volontarie
- Una ulteriore divisione può essere la seguente:
- ⇒ **Standard legislativi**: sono tutti quei requisiti necessari ad assicurare che le strutture siano conformi alle disposizioni cogenti (obbligatorie) per conseguire obiettivi inderogabili (es.: relative alla sicurezza e alla prevenzione del rischio (normativa antincendio, impianti elettrici...))
 - ⇒ **Standard normativi**: sono i requisiti necessari a rendere le strutture idonee a conseguire predeterminati obiettivi di qualità stabiliti in relazione a parametri prefissati
 - ⇒ **Standard procedurali**: sono dati dall'insieme delle azioni pianificate e sistematiche per garantire che i servizi offerti dalle strutture soddisfino gli obiettivi di qualità fissati in materia di gestione, mantenimento delle strutture, promozione, valorizzazione...
- La definizione degli obiettivi di qualità e degli standard minimi necessari a garantire il raggiungimento degli obiettivi, anche nei riguardi delle strutture del Ministero aperte al pubblico (Uffici, musei, aree archeologiche...), è diventata indispensabile in relazione alle attività e strutture che verranno trasferite alle regioni e agli enti locali:
- ai sensi del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112
 - dal successivo decreto emesso il 10 maggio del 2001: “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”.
 - Per la prima volta si parla in una legge di standard (unità di misura, modello, campione, criterio) e conseguente standard di qualità (valore atteso per indeterminato indicatore).

Ogni Istituto (sito culturale) che opera con servizi all'utenza, deve garantire gli standard proposti che vanno dalle strutture al personale, dalla sicurezza alla gestione e cura delle collezioni (mobili ed immobili) possedute.

- ⇒ **Il museo deve garantire anche certi servizi al pubblico indipendentemente dalla determinazione di standard minimi qualitativi e quantitativi.**
- ⇒ La qualità dell'istituzione museale, pertanto, deve essere valutata in relazione alla capacità di fornire il servizio che ne costituisce la finalità, cioè alla capacità di soddisfare le specifiche esigenze di gestione del museo, di cura delle collezioni e di servizi al pubblico.

Accessibilità e fruibilità al pubblico

Ogni istituto e luogo della cultura, deve risultare accessibile e fruibile in ogni sua parte pubblica alla totalità dei frequentatori (utenti).

- ⇒ **L'accessibilità** significa l'eliminazione delle barriere architettoniche in prossimità dell'ingresso e dell'uscita, nonché nei percorsi interni dei Musei, è una questione ampiamente trattata dalle normative vigenti.
- I Musei possono tuttavia presentare ancora degli ostacoli non facilmente superabili quindi è necessario trovare tutte le soluzioni che possano azzerare questo tipo di problematica.
- ⇒ **Per fruibilità** si intendono tutti quegli accorgimenti e provvedimenti che mettono i frequentatori (utenti), anche con svantaggi di vario genere, in grado di fruire pienamente dei servizi.

Orario di apertura

Il numero delle ore settimanali di apertura sarà definito in relazione alle dimensioni del museo. In ogni caso l'apertura di un museo deve essere garantita per non meno di 24 ore settimanali, obbligatoriamente il sabato e la domenica. Ovviamente bisogna osservare dei tempi abbastanza ampi per consentire l'accesso ai visitatori.

Comunicazione degli orari al pubblico

Il calendario e l'orario del museo devono essere definiti e resi pubblici, con esposizioni e comunicazione in più lingue, all'esterno ed all'interno del museo, presso gli uffici del turismo, sulla stampa cittadina, su Internet.

Modalità di accesso

Le tipologie e le tariffe d'ingresso dovranno essere commisurate ai servizi offerti e prevedere riduzioni e agevolazioni per particolari fasce di utenti: minori, studenti, persone anziane, tenendo conto anche degli accordi presi con Stati esteri.

- Deve essere (ove possibile) attivata la possibilità di acquistare biglietti cumulativi, prenotazioni a distanza, carta prepagata.

Accoglienza, servizio informazioni

L'accoglienza del pubblico deve essere garantita attraverso strutture, materiali e servizi che agevolino la visita, la comprensione del percorso espositivo, la conoscenza delle opere e degli oggetti esposti; stimolino l'interesse ed il desiderio di approfondimento culturale.

⇒ Elementi fondamentali di tale accoglienza sono:

- **l'organizzazione di uno sportello per le informazioni** con personale qualificato in grado di orientare gli utenti sulla tipologia delle collezioni, sui costi dei biglietti, sugli orari di apertura, sui servizi disponibili;
- **il servizio di biglietteria** organizzato in modo adeguato all'affluenza dei visitatori per garantire tempi di attesa ragionevoli;
- **l'affissione del regolamento in più lingue** contenenti i diritti ed i doveri dei visitatori, le modalità della visita, le norme di sicurezza vigenti nel museo;
- **l'assistenza a speciali categorie di visitatori** (famiglie con bambini piccoli, visitatori della terza età, persone svantaggiate)

Ulteriori servizi di accoglienza

I servizi di accoglienza costituiscono parte integrante della visita al museo, quindi a tal punto viene raccomandato:

- l'organizzazione di spazi custoditi a uso guardaroba
- i servizi igienici
- spazi di sosta e di riposo
- proiezioni di audiovisivi
- qualità ambiente
- accompagnamento sonoro

Gli strumenti di comunicazione primaria (obbligatoria)

La “comunicazione” riveste una particolare importanza per la migliore fruibilità del museo da parte dei visitatori/utenti. Gli interventi prioritari di detta comunicazione sono generalmente cinque:

- segnaletica esterna (concordata con le altre istituzioni locali);
- servizi di orientamento interno;
- l’identificazione delle sale;
- l’identificazione delle opere;
- didascalie.

⇒ All’interno del museo devono essere disponibili alcuni strumenti essenziali di informazione e servizi di orientamento alla visita, essi sono:

- **pianta di orientamento** affissa all’ingresso o in distribuzione come stampato, con numerazione o denominazione delle sale espositive;
- **indicazione evidente dei percorsi** in ogni ambiente;
- **segnalazione dei servizi** (ascensore, bagni, aree di sosta, bookshop, caffetteria, ecc.);
- **identificazione delle opere** (ciascuna opera, o unità espositiva, deve essere corredata da informazioni essenziali per la sua identificazione.
 - Il museo, al fine di favorire una lettura critica delle opere presentate e consentire al visitatore che lo desidera di approfondire la loro analisi, dovrà fornire una serie di informazioni di carattere storico, iconografico, stilistico, illustrare le tecniche ed i materiali impiegati, lo stato di conservazione, il contesto artistico. Per favorire ciò, vengono predisposti:
 - pannelli e schede mobili
 - guide brevi
 - catalogo del museo
 - audioguide
 - visite guidate

Servizi speciali per gli utenti

⇒ Questi servizi, destinati ad una fascia particolare di utenti, sono strettamente collegati alla missione educativa del museo e alla funzione di studio, documentazione, produzione scientifica svolta dallo staff tecnico del museo.

Servizio educativo: all’interno di un museo è indispensabile creare un servizio educativo che gestisca i programmi educativi, elabori progetti, curi i rapporti con le istituzioni scolastiche. Sono destinatari del servizio educativo fasce di utenti diversificate che vanno dagli scolari agli studiosi. Il ricevimento di detto pubblico avverrà in orari appositamente determinati e svolto da personale specializzato.

Biblioteca e centro di documentazione: nella biblioteca sarà raccolta e resa accessibile la produzione editoriale e multimediale scientifica e divulgativa relativa all’edificio, alle collezioni ed agli artisti presenti nel museo. Anche in mancanza di una biblioteca, il visitatore dovrà aver garantito l’accesso alla documentazione bibliografica di base sulle collezioni. Per favorire la ricerca, il museo dovrà garantire il massimo accesso possibile alle proprie riserve o depositi e archivi di documentazione.

Fototeca: dovrà essere consultabile in orari ben definiti e devono essere anche stabilite delle tariffe per la richiesta di copie.

Laboratorio: il laboratorio attrezzato può consentire la sperimentazione di materiali e tecniche appartenenti alla creatività tradizionale, tramite le quali si compie un accostamento diretto e personale ai beni culturali.

Servizi accessori

Il museo deve garantire al pubblico una fruizione agevole e una permanenza piacevole.

- E' necessario provvedere, sempre tramite personale qualificato, alla promozione e pubblicità sulle collezioni permanenti e le attività del museo.
 - L'attivazione di questi servizi non rientra nella gestione ordinaria del museo ma ne aumentano l'attrattiva agli occhi del visitatore e rispondono agli intenti perseguiti dalla legge 14 gennaio 1993, n. 4 (c.d.: legge Ronchey).
- ⇒ Per farlo si avvale di numerosi servizi accessori sempre che si svolgano in armonia con la missione conservativa ed educativa di questo come:
 - parcheggio
 - negozio o punto vendita
 - ristorazione
 - assistenza e intrattenimento di prima infanzia
 - promozione e divulgazione delle attività

Servizi aggiuntivi

I **servizi aggiuntivi** sono quelli già previsti dalla legge Ronchey ed ora trasfusi negli articoli 112 e 113 del testo unico dei beni culturali (decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490) che li hanno definiti "**servizi di assistenza culturale e di ospitalità**". Essi sono:

- Il **servizio editoriale e di vendita** riguardante i cataloghi e i sussidi catalografici, audiovisivi e informatici, ogni altro materiale informativo, e le **riproduzioni di beni culturali**;
- I **servizi riguardanti beni librari e archivistici** per la fornitura di riproduzioni e il recapito del prestito bibliotecario;
- La **gestione di raccolte discografiche, di diapoteche e biblioteche museali**;
- La **gestione dei punti vendita** e l'utilizzazione commerciale delle riproduzioni dei beni;
- I **servizi di accoglienza**, ivi inclusi quelli di assistenza e di intrattenimento per l'infanzia, i **servizi di informazione, di guida e assistenza didattica, i centri di incontro**;
- I **servizi di caffetteria, di ristorazione, di guardaroba**;
- L'**organizzazione di mostre e manifestazioni culturali**, nonché di **iniziative promozionali**.
 - La promozione e la divulgazione delle attività di un museo si attua con diversi strumenti, che comportano un notevole impegno di tempo e di risorse. Tali strumenti possono essere:
 - l'organizzazione di visite a tema
 - conferenze
 - eventi culturali
 - mostre

- ⇒ **I servizi aggiuntivi offerti all'utenza vanno resi pubblici indicando le modalità di accesso, i tempi ed i costi**

Per alcune prestazioni dei servizi suddetti è ancora in vigore il Decreto del Ministero per i beni culturali e ambientali dell'8 aprile 1994, Tariffario in applicazione della legge 14 gennaio 1993, n. 4 e del regolamento d'applicazione approvato con decreto ministeriale del 31 gennaio 1994, n. 171 e successive modificazioni.

- ⇒ Gli introiti affluiscono in un apposito capitolo dello stato di previsione delle entrate per essere rassegnati in misura non inferiore al 50% agli Istituti.

- ⇒ Il Ministero può concedere in concessione l'uso di qualsiasi bene dello Stato in sua consegna fatta salva la protezione del bene stesso.
- ⇒ I servizi aggiuntivi possono essere gestiti in forma integrata con i servizi di pulizia, di vigilanza e di biglietteria.
- ⇒ La gestione dei servizi medesimi può essere esercitata in forma diretta o indiretta.
 - **La gestione in forma diretta** è svolta per mezzo di strutture organizzative interne alle amministrazioni, dotate di adeguata autonomia scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile, e provviste di idoneo personale tecnico.
 - **La gestione in forma indiretta** è attuata tramite:
 - a) affidamento diretto a istituzioni, fondazioni, associazioni, consorzi, società di capitali o altri soggetti, costituiti o partecipati, in misura prevalente, dall'amministrazione pubblica cui i beni appartengono;
 - b) concessione a terzi (qualora venga scelta, alla stessa si provvede mediante **procedure ad evidenza pubblica**, sulla base di valutazione comparativa dei progetti presentati).
 - La scelta tra le due forme di gestione è attuata previa valutazione comparativa, in termini di efficienza ed efficacia, degli obiettivi che si intendono perseguire e dei relativi mezzi, metodi e tempi.
- Oggi, con ulteriore Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dal 1° maggio 2004, è **in vigore il nuovo Codice dei beni culturali e del paesaggio**, che va a sostituire il Testo Unico in materia di beni culturali e ambientali (D. Lgs. 490/1999), dedicando alle forme di gestione dell'attività di valorizzazione l'articolo 115, introducendo una disciplina di settore, sino ad oggi inesistente, e che sembra aumentare notevolmente le possibilità di partecipazione dei privati.
 - Il maggiore favore rispetto all'ingresso dei privati nella **gestione dei servizi culturali** trova un corrispettivo anche nella disciplina relativa alla gestione dei servizi aggiuntivi. In precedenza, la Legge Ronchey e il Testo Unico 490/1999 stabilivano che tali servizi potessero essere affidati in concessione a privati, rinunciando alla loro gestione in forma diretta, soltanto qualora risultasse finanziariamente conveniente ed a condizione che i servizi stessi non potessero essere assicurati mediante le risorse umane e finanziarie della pubblica amministrazione.
 - Il privato potrà, dunque, accedere alla gestione del servizio aggiuntivo quando lo Stato o la Regione lo ritengano opportuno al fine di assicurare un adeguato livello di valorizzazione dei beni culturali e, nel caso di competenza di altri enti locali, addirittura in via ordinaria.

Verifica del gradimento del pubblico

Per ciò che riguarda il gradimento da parte del pubblico dei servizi offerti, gli strumenti di verifica sono molteplici:

- indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti;
- registri dei desiderata;
- registri per le osservazioni

Comunque, deve essere adeguatamente segnalata all'ingresso la possibilità che il visitatore possa manifestare critiche e suggerimenti.

La Carta dei servizi

Per garantire tutti i servizi che vengono resi, ormai, in tutte le realtà del nostro Ministero, si attua la "Carta dei servizi". Tale carta la possiamo definire come un contratto che gli Istituti fanno con i propri utenti e che riguarda i servizi offerti, le loro modalità ed i tempi di fruizione, nonché i progetti di miglioramento. In altri termini, è un impegno scritto che l'Istituto prende con l'utente.

- ⇒ Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla ns. dispensa relativa all'argomento: "Statuti e regolamenti : diritti e doveri degli utenti"