

Standard di qualità nei musei piemontesi:
dalla sperimentazione alla procedura definitiva
Torino, 3 dicembre 2009

La procedura di autovalutazione on line: stato di fatto e applicazione futura

a cura di Elena Di Federico

Slides

Standard di qualità nei musei piemontesi: dalla sperimentazione alla procedura definitiva

***La procedura di autovalutazione on line:
stato di fatto e applicazione futura***

GAM – Sala Conferenze

Torino, 03.12.2009

La procedura di autovalutazione online

Login al
Centro Risorse Beni Culturali

Compilazione delle schede on line
per ogni ambito

Invio definitivo dei file e delle schede compilate
a standard.musei@regione.piemonte.it

Conferma della chiusura della
procedura da parte del museo

Analisi delle schede da parte della
Cabina di Regia

La procedura di autovalutazione online - 1

Login al sito Centro Risorse Beni Culturali



The screenshot shows the website interface for Centro Risorse Beni Culturali. At the top left is the logo with 'CR' and the text 'CENTRO RISORSE BENI CULTURALI'. To the right is the 'BACHECA MUSEI E BENI CULTURALI' logo. A navigation bar contains links for 'Convegni e incontri', 'Formazione', 'Materiali', 'Programmi e finanziamenti', and 'Standard Museali'. On the left sidebar, there are logos for 'REGIONE PIEMONTE' and 'FITZCARRALDO FONDAZIONE', followed by a descriptive paragraph and a link to 'Informazioni e contatti'. The main content area features a text block explaining the login process and a highlighted 'Login utente' form with fields for 'Nome utente' and 'Password', and an 'Accedi' button. A link for 'Richiedi nuova password' is located below the form.

Informazioni e contatti CR | A+ A-

CR CENTRO RISORSE
BENI CULTURALI

B BACHECA
MUSEI E BENI CULTURALI
La vetrina delle iniziative di musei e beni culturali del Piemonte

Convegni e incontri | Formazione | Materiali | Programmi e finanziamenti | Standard Museali

REGIONE PIEMONTE

FITZCARRALDO FONDAZIONE

Il Centro Risorse per i Beni Culturali fornisce informazioni e strumenti utili per la gestione e valorizzazione dei beni culturali, con particolare riguardo all'area del Piemonte

→ Informazioni e contatti

Login utente

Nome utente: *

Password: *

Accedi

→ Richiedi nuova password

Il responsabile per la procedura di accreditamento riceve via e-mail un nome utente e una password con cui accedere ai contenuti riservati sul sito www.risorsebeniculturali.it nella sezione **Standard Museali**

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

Nella sezione **Standard Museali** l'utente accede, dal menu di navigazione, a:

- istruzioni generali per la Procedura di accreditamento
- istruzioni specifiche per ciascun ambito degli Standard
- schede da compilare on line

Assistenza nella compilazione:
standard.musei@regione.piemonte.it

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

Standard Museali

A partire dal 2003, la Regione Piemonte ha avviato un piano di lavoro per la definizione a livello regionale degli standard museali, in applicazione dell' "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" approvato nel 2001 dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali. (D.M. 10 maggio 2001)

Tale piano si è articolato in tre fasi:

1. costituzione di commissioni di esperti che definissero gli standard regionali, per ciascuno degli ambiti di funzionamento dei musei;
2. presentazione dei risultati e condivisione/confronto con gli operatori museali piemontesi;
3. successiva pubblicazione degli standard con relative istruzioni ed eventuali approfondimenti, in un'apposita collana intitolata 'Materiali per i Musei'.

Tutto ciò con un obiettivo duplice: definire gli standard museali regionali ai fini di individuare le priorità per l'erogazione dei contributi e, allo stesso tempo, avviare una procedura per l'accREDITAMENTO delle istituzioni museali.

Ambiti di applicazione degli standard museali

Per ciascuno degli ambiti di applicazione viene fornita una sintesi degli orientamenti di base adottati.
(a cura della redazione del Centro Risorse Beni Culturali)

Pubblicazioni

Indagine sui fabbisogni formativi per gli Standard

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

Convegni e incontri Formazione Materiali Programmi e finanziamenti Standard Museali

utentetestmusei

- Profilo utente
- Esci

Standard Museali

- Procedura di accreditamento**
- Ambito 1 - Status giuridico
- Ambito 2 - Assetto Finanziario
- Ambito 3 - Strutture / Ambito 5 - Sicurezza
- Ambito 4 - Personale
- Ambito 6 - Gestione e cura delle collezioni
- Ambito 7 - Rapporti con il pubblico
- Ambito 8 - Rapporti con il territorio
- Pubblicazioni Standard
- Contatti

Home :: riservato

Procedura di accreditamento

La procedura di accreditamento dei musei

Come avviene l'accreditamento dei musei?

L'accreditamento si svolge in tre fasi.

La prima fase prevede una compilazione preliminare degli standard da parte dei musei stessi; le schede da compilare sono disponibili su questo sito, nelle pagine dedicate ai singoli ambiti di applicazione degli Standard. Per ogni ambito viene fornito un supporto specifico alla compilazione delle schede.

La seconda fase prevede un controllo degli esiti della compilazione da parte della Commissione Regionale di Accreditamento (CRA) ed un supporto ai musei per eventuali chiarimenti in merito.

La terza fase prevede l'attribuzione dei livelli per ciascuno standard da parte della CRA e la pubblicazione dell'esito dell'accreditamento.

Come vengono accreditati musei con sedi distaccate?

In caso di musei con sedi distaccate, dovranno essere compilate tutte le schede di accreditamento ritenute opportune per ciascuna sede distaccata; a titolo di esempio, dovrà essere compilato n. volte quante sono le sedi distaccate l'ambito Strutture e sicurezza, mentre potrebbe essere compilato una sola volta, se comune a tutto l'ente museo, l'ambito Assetto Finanziario. Nel foglio "Anagrafica" all'inizio di ogni questionario dovrà essere indicato il nome della sede a cui il questionario si riferisce e i riferimenti del responsabile della compilazione dello specifico ambito.

L'accreditamento riguarda la singola sede o istituzione museale; per i sistemi territoriali, le reti di istituzioni con un ente gestore comune e casi simili, la Commissione valuterà caso per caso le modalità per l'accreditamento o il riconoscimento.

Come vengono considerate le sedi di deposito esterne al museo?

I depositi in sedi esterne vengono valutati come sedi distaccate.

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

Convegni e incontri Formazione Materiali Programmi e finanziamenti Standard Museali

utentetestmusei

- Profilo utente
- Esci

Standard Museali

- Procedura di accreditamento
- Ambito 1 - Status giuridico
- Ambito 2 - Assetto Finanziario
- Ambito 3 - Strutture / Ambito 5 - Sicurezza
- Ambito 4 - Personale
- Ambito 6 - Gestione e cura delle collezioni
- Ambito 7 - Rapporti con il pubblico**
 - Accreditamento
- Ambito 8 - Rapporti con il territorio
- Pubblicazioni Standard
- Contatti

Home :: Standard Museali

Ambito 7 - Rapporti con il pubblico

Obiettivo centrale dello standard è di produrre una serie di strumenti che rendano possibile la valutazione e l'autovalutazione della qualità del servizio museale.

L'ambito "Rapporti con il pubblico", infatti, è tenuto a definire quali azioni - e i relativi requisiti minimi - ogni museo dovrebbe implementare per offrire un servizio sufficientemente efficace al proprio pubblico.

In tale prospettiva, sono state individuate ed approfondite le principali aree di attività, considerate come nodali per i musei, ovvero:

- apertura al pubblico
- accesso
- accoglienza
- sussidi alla visita
- servizi educativi e didattici
- attività
- comunicazione e promozione
- servizi accessori
- analisi del pubblico

Per ciascuna delle suddette aree di attività, quindi, sono stati definiti i requisiti minimi e sono state prodotte le relative liste di controllo, di valutazione e di autovalutazione per il museo.

Il manuale che illustra gli standard relativi ai Rapporti con il pubblico è scaricabile dalla sezione Pubblicazioni.

- Accreditamento

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

Convegni e incontri Formazione Materiali Programmi e finanziamenti Standard Museali

utentetestmusei

- o Profilo utente
- o Esci

Standard Museali

- o Procedura di accreditamento
- ▶ Ambito 1 - Status giuridico
- ▶ Ambito 2 - Assetto Finanziario
- ▶ Ambito 3 - Strutture / Ambito 5 - Sicurezza
- o Ambito 4 - Personale
- ▶ Ambito 6 - Gestione e cura delle collezioni
- ▼ Ambito 7 - Rapporti con il pubblico
 - o **Accreditamento**
- ▶ Ambito 8 - Rapporti con il territorio
- o Pubblicazioni Standard
- o Contatti

Home :: Standard Museali :: Ambito 7 - Rapporti con il pubblico

Accreditamento

Le modalità di compilazione dell'ambito Rapporti con il pubblico sono identiche a quelle degli altri ambiti: domanda per domanda occorre spuntare la casellina (checkbox) corrispondente alla condizione di verità nel livello corrispondente.

Cosa si intende per titolo di accesso?

Si intende un biglietto o una contromarca, anche a titolo completamente gratuito. Si può considerare equivalente al titolo d'accesso - anche in assenza di biglietti o contromarche - un sistema rigoroso di conteggio e di contabilizzazione su apposito registro degli ingressi giorno per giorno, che consenta elaborazioni statistiche delle affluenze.

Come si compila nel caso il Museo non abbia titolo d'ingresso, ma partecipi a sistema integrati d'accesso come l'Abbonamento?

In questo caso si deve spuntare il livello 0 - Presenza di un titolo di accesso-Assente, e, successivamente livello 3 Partecipazione a sistemi d'accesso integrati di accesso (es. Abbonamento musei, biglietti cumulativi ...)

Clicca qui per accedere al questionario relativo all'ambito Rapporti col pubblico.

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

Standard Museali - RAPPORTI CON IL PUBBLICO

0% 100%

Elemento RP - 01 APERTURA AL PUBBLICO

Descrizione dell'elemento

L'apertura al pubblico è un parametro fondamentale della definizione di museo.

Le 24 ore settimanali sono considerate lo standard minimo grazie al quale un museo può definirsi aperto (dall'atto di indirizzo sugli standard museali; D.L.n°112/98 art.150 comma 6).

L'ampliamento dell'orario di apertura, previsto dai livelli di qualità, è da valutare secondo le caratteristiche del museo e delle raccolte, in relazione al bacino d'utenza e al numero di visitatori. Un progetto di ampliamento dell'orario di apertura dovrebbe contenere informazioni quantitative e qualitative sulla domanda di riferimento che si intende soddisfare, in relazione alla congruità delle risorse da impegnare, nonché l'indicazione delle soglie quantitative di pubblico che rappresentano gli obiettivi da raggiungere.

Per i musei ad apertura stagionale specificare il periodo di apertura e il monte ore settimanale nel sottostante campo riservato alle note.

	livello 0	livello 1	livello 2
* Apertura minima di 24 ore settimanali	assente (apertura minima inferiore alle 24 ore settimanali) <input type="radio"/>	programma per renderla possibile, comprensiva di prenotazioni, non superiori a 6 ore, in giorni dichiarati, compreso o il sabato o la domenica* <input type="radio"/>	presente, comprensiva di prenotazioni, non superiori a 6 ore, in giorni dichiarati, compreso il sabato o la domenica* <input type="radio"/>
*In caso di musei ad apertura stagionale il parametro va riferito al periodo di apertura.			
* apertura di almeno 36 ore settimanali	assente <input type="radio"/>	livello 3 presente <input type="radio"/>	
* apertura piena di almeno 48 ore settimanali	assente <input type="radio"/>	livello 4 presente <input type="radio"/>	

Note all'elemento (a cura del compilatore della scheda)

La procedura di autovalutazione online - 2

Compilazione delle schede on line per ogni ambito

<p>* Apertura minima di 24 ore settimanali</p>	<p>livello 0 assente (apertura minima inferiore alle 24 ore settimanali)</p> <p><input type="radio"/></p>	<p>livello 1 programma per renderla possibile, comprensiva di prenotazioni, non superiori a 6 ore, in giorni dichiarati, compreso il sabato o la domenica*</p> <p><input type="radio"/></p>	<p>livello 2 presente, comprensiva di prenotazioni, non superiori a 6 ore, in giorni dichiarati, compreso il sabato o la domenica*</p> <p><input type="radio"/></p>
<p>*In caso di musei ad apertura stagionale il parametro va riferito al periodo di apertura.</p>			
<p>* apertura di almeno 36 ore settimanali</p>	<p>assente</p> <p><input type="radio"/></p>	<p>livello 3 presente</p> <p><input type="radio"/></p>	
<p>* apertura piena di almeno 48 ore settimanali</p>	<p>assente</p> <p><input type="radio"/></p>	<p>livello 4 presente</p> <p><input type="radio"/></p>	

Riprendere successivamente

Carica questionario non terminato

[Azzera e esci dal questionario]

La procedura di autovalutazione online - 3

Invio definitivo dei file e delle schede compilate a
standard.musei@regione.piemonte.it

- L'invio delle schede on line è **automatico**
- I file Excel devono essere inviati come allegati a standard.musei@regione.piemonte.it.

La procedura di autovalutazione online - 4

Conferma della chiusura della procedura da parte del museo

Completata la procedura per tutti gli ambiti il museo compila e invia una tabella riassuntiva degli ambiti per cui ha compilato le schede e i file

	Denominazione	Ambito 1	Ambito 2	Ambito 2 - prospetto sintetico ricavi/costi (formato Excel)	Ambito 2 - check-list estese (formato Excel)	Ambito 2 - prospetto sintetico progetti speciali (formato Excel)	Ambito 3 e 5	Ambito 4 (Excel)	Ambito 6	Ambito 7	Ambito 8
Sede 1											
Sede 2											
Sede 3											
Sede 4											
Sede 5											
Sede 6											

La Cabina di regia invia eventuali richieste di integrazioni o chiarimenti e segnala eventuali lacune o file mancanti

La procedura di autovalutazione online - Criticità

Criticità emerse nella fase sperimentale:

- richiesta di chiarimenti sull'accesso alle schede on line
- richiesta di chiarimenti sulla compilazione e l'invio di alcuni file Excel
- mancato invio della scheda di autocertificazione della sicurezza
- mancato invio della tabella riepilogativa delle schede compilate e dei file inviati
- alcuni musei hanno fornito documenti "alternativi" (es. bilancio, personale)

La procedura di autovalutazione online – Aspetti positivi

Alcune piacevoli sorprese:

- 11 musei su 13 hanno compilato anche la check-list estesa relativa agli Assetti finanziari
- quasi tutti i musei coinvolti hanno completato la procedura nei tempi previsti
- pochissime richieste di chiarimento e aiuto nella compilazione

La procedura di autovalutazione online – Prossimi passi

Dalla sperimentazione alla procedura definitiva:

- integrazione delle istruzioni per la procedura (generiche e per singolo ambito)
- chiarimento delle istruzioni problematiche o ambigue
- invito a **stampare** anche le istruzioni per un migliore controllo della procedura