



REGIONE
TOSCANA



Settore Statistica

Informazioni statistiche

in **breve**

INDAGINE “VERIFICA STANDARD MUSEALI”

ISTITUZIONI MUSEALI ED ASSIMILATE DELLA TOSCANA L'ACCESSO AI MUSEI

DATI PROVVISORI AL 31 LUGLIO 2005

a cura delle Direzioni Generali

**Politiche Formative, Beni e Attività Culturali
Settore Musei, Biblioteche, Istituzioni Culturali**

**Organizzazione e Sistema Informativo
Settore Statistica**

Indice

1. Premessa

- 1.1 L'accessibilità delle strutture museali
- 1.2 Il piano di rilevazione
- 1.3 Copertura dell'indagine

2. Elaborazioni statistiche

- 2.1 La missione
- 2.2 L'immagine
- 2.3 Accesso e fruibilità del museo
- 2.4 Problemi fisici e pratici
- 2.5 Problemi culturali e sociali
- 2.6 La comunicazione ed i rapporti con il territorio

INDAGINE “VERIFICA STANDARD MUSEALI” ISTITUZIONI MUSEALI ED ASSIMILATE DELLA TOSCANA L’ACCESSO AI MUSEI DATI PROVVISORI AL 31 LUGLIO 2005

a cura delle Direzioni Generali¹
Politiche Formative, Beni e Attività Culturali
Settore Musei, Biblioteche, Istituzioni Culturali
Organizzazione e Sistema Informativo
Settore Statistica

1. PREMESSA

Questa pubblicazione riporta alcuni risultati dell'indagine sugli standard museali che ha coinvolto le istituzioni museali ed assimilate di ente pubblico ed interesse locale della Toscana ed ha avuto come obiettivo principale la verifica e la valutazione di tali istituzioni rispetto alle direttive contenute nell'“Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei” (D.M. 25/7/2000 in attuazione D. Lgs. n.112/98 art.150), attraverso la predisposizione di un prospetto di rispondenza delle istituzioni ai vari ambiti disciplinari.

In particolare in questa sede si concentrerà l'attenzione sui molteplici aspetti correlati al concetto di “accessibilità” alle istituzioni.

Per effettuare l'analisi è necessario in primo luogo individuare i principali caratteri relativi all'accesso: per fare questo sono state prese a riferimento le conclusioni del Workshop di European Forum Museum te-

nutosi nel 2001 e riassunte nel paragrafo 1.1².

In seguito descriveremo il piano di rilevazione e la copertura dell'indagine (par. 1.2 e 1.3) e le prime elaborazioni statistiche dei dati disponibili al 31 luglio 2005 (par. 2), la cui analisi e descrizione statistica approfondita verrà effettuata quando l'archivio risulterà completo e definitivo³.

1.1 L'accessibilità delle strutture museali

La domanda di base a cui i lavori hanno cercato di rispondere riguarda l'identificazione delle “principali caratteristiche di una politica vincente per l'accesso al patrimonio ed alla cultura nei musei” con l'obiettivo prioritario dei moderni musei di rendere le proprie strutture “accessibili ad una vasta gamma di possibili utenti, visitatori e cittadini, rimuovendo ogni possibile ostacolo che possa impedirne l'accesso e l'utilizzo”.

Le proposte derivanti hanno riguardato più punti che vengono qui brevemente elencati e che saranno oggetto di una analisi più approfondita nel secondo paragrafo nell'ambito del confronto con i dati in nostro possesso⁴.

¹ I contenuti del presente rapporto sono stati definiti da un gruppo di lavoro composto da Claudio Rosati e Maria Flora Zurlo del Settore Musei, Biblioteche, Istituzioni Culturali, Giancarla Brusoni del Settore Statistica e Tania Telleschi (collaboratrice Settore Musei, Biblioteche, Istituzioni Culturali). In particolare, pur essendo il frutto di un lavoro comune, Tania Telleschi ha curato i paragrafi 1.1 e 2 e Giancarla Brusoni ha curato le elaborazioni statistiche ed i paragrafi 1.2 e 1.3.

² Le “Conclusioni del Workshop di European Forum Museum” tenutosi a Monsummano Terme dal 18 al 20 ottobre 2001 sono a cura del Consiglio d'Europa - Commissione Cultura ed Educazione - Sottocommissione per il Patrimonio Culturale in cooperazione con l'Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia Romagna ed il Dipartimento delle Politiche Formative e dei Beni Culturali della Regione Toscana. Esse sono pubblicate in “Porte Aperte: l'accesso al patrimonio europeo nei musei” a cura di Massimo Negri, Leo S. Olschki - Regione Toscana, Firenze, 2003.

³ Tutte le schede pervenute sono state inserite nel sistema alla data del 31/7/2005: si stanno ora svolgendo le operazioni di controllo e validazione dei dati che possono portare ad integrazioni e correzioni. Per questo motivo i primi risultati presentati devono essere considerati provvisori.

⁴ Nel documento di riferimento fra i vari temi è presente anche quello del personale del museo che dovrebbe essere assistito oltre che coinvolto nella comprensione dei bisogni del pubblico; in questa sede tale aspetto non verrà considerato perché l'indagine ha avuto come oggetto solo l'analisi della presenza/assenza di ruoli professionali, ma non il modo in cui questi vengano svolti.

✓ La missione del museo

Il museo deve impegnare l'intera struttura museale per il servizio verso gli utenti finali, anche attraverso lo studio delle caratteristiche dei visitatori effettivi e potenziali e dei bisogni delle diverse tipologie di utenti.

✓ L'immagine del museo

Il museo si dovrebbe presentare come un luogo vitale in modo attraente ed educativo, anche attraverso eventi speciali, seminari ed attività non accademiche, offrendo ai visitatori la possibilità di creare legami tra la struttura museale, la propria storia e la propria comunità.

Ciò deve prevedere il coinvolgimento ed il contributo di organizzazioni della comunità e di associazioni culturali e gruppi di aggregazione sociale di vario tipo (scolastiche, giovanili, ecc.).

✓ Accesso per tutti in funzione dei bisogni di ognuno

L'analisi della fisionomia dei visitatori reali e potenziali porta all'individuazione di specifici bisogni, la cui soddisfazione favorisce l'accesso alla struttura. In particolare ci possiamo trovare di fronte a tre ordini di problemi:

§ **Problemi fisici:** accesso per i disabili e per altri problemi visivi o uditivi;

§ **Problemi pratici:** difficoltà legate alla lingua, all'ubicazione, ai trasporti, agli orari di apertura, al costo dei biglietti (ad esempio istituzione del biglietto gratuito per eventi o categorie di visitatori);

§ **Problemi intellettuali/sociali/culturali:** si fa qui riferimento a tutte le tecniche e gli strumenti che aiutano a lavorare con il pubblico per facilitare la comprensione individuale del museo e dei suoi contenuti attraverso visite guidate o altre metodologie di supporto.

✓ La comunicazione

Il museo dovrebbe sviluppare strategie per coinvolgere tutta la comunità attraverso: collegamenti con il territorio (scuole, enti culturali, ecc.); utilizzo degli organi di informazione (radio, televisione, stampa); sviluppo di siti web per creare collegamenti anche nazionali ed internazionali.

1.2 Il piano di rilevazione

Le istituzioni oggetto di rilevazione sono state i musei ed istituzioni assimilate di ente locale e di interesse locale: non sono quindi comprese le istituzioni di proprietà esclusivamente statale, mentre sono incluse quelle di proprietà mista in cui sia presente lo Stato.

Le operazioni di rilevazione dei dati sono avvenute in fasi e momenti diversi; vediamole nel particolare:

a. durante il 2004 la Regione Toscana ha effettuato una prima ricognizione sugli standard museali presenti nelle istituzioni non statali. La rilevazione è avvenuta utilizzando una scheda redatta ad hoc sulla base del suddetto D.M. 25/7/2000, di cui è stata mantenuta anche la suddivisione in otto ambiti tematici, e di analoghi modelli predisposti da altre Regioni (ad esempio quelli dell'Emilia Romagna, Lombardia e Veneto)⁵. Tuttavia, il criterio che principalmente ne ha ispirato l'impostazione è consistito nell'integrazione di tutte le informazioni disponibili sui singoli musei/istituzioni assimilate, in modo da valorizzare il basamento informativo regionale⁶. In linea di massima, pur nella complessità degli argomenti affrontati, si è cercato di creare uno strumento piuttosto flessibile, in grado di adattarsi alle molteplici varietà di istituzioni museali rilevate in Toscana, procedendo ad un maggior livello di dettaglio in alcuni aspetti e più in sintesi in alcuni altri rispetto ai precedenti modelli di questionari utilizzati. Le schede sono state inviate agli operatori precompilate con il recupero dei dati presenti in quel momento nel basamento informativo regionale e sottoposte all'attenzione dei responsabili delle varie istituzioni per una loro valutazione, finalizzata all'effettuazione delle correzioni e/o integrazioni necessarie per il corretto aggiornamento degli archivi regionali.

⁵ La bozza della scheda approntata da Maria Flora Zurlo, Giancarla Brusoni, Tania Telleschi e Camilla Coppola è stata inviata ai responsabili delle istituzioni componenti il Gruppo di Lavoro sugli Standard costituito dalla Regione Toscana ed è stata approvata durante l'incontro del 9/6/2004.

⁶ Le informazioni utilizzate per la compilazione della scheda sono state ricavate dagli archivi gestiti ed elaborati dalla Regione Toscana: l'archivio del Settore Musei, Biblioteche e Istituzioni Culturali della Regione Toscana, aggiornato annualmente e la banca dati dell'indagine sui sistemi museali in Toscana, svolta nel biennio 2002-2004 in collaborazione con il Dip.to di Scienze Aziendali dell'Università degli Studi di Firenze e relativa all'anno 2003, strutturata secondo le linee guida del citato decreto ministeriale.

- b. In occasione della prima presentazione dei dati, avvenuta a marzo 2005, è stata riconsegnata a ciascuna istituzione la propria scheda per effettuare eventuali nuove integrazioni e correzioni⁷.
- c. Le operazioni di raccolta, inserimento e controllo dei dati si svolgono nei mesi di aprile-settembre 2005.
- d. Entro settembre l'archivio sarà inoltre integrato con le istituzioni di proprietà statale e saranno oggetto di uno studio più approfondito⁸.

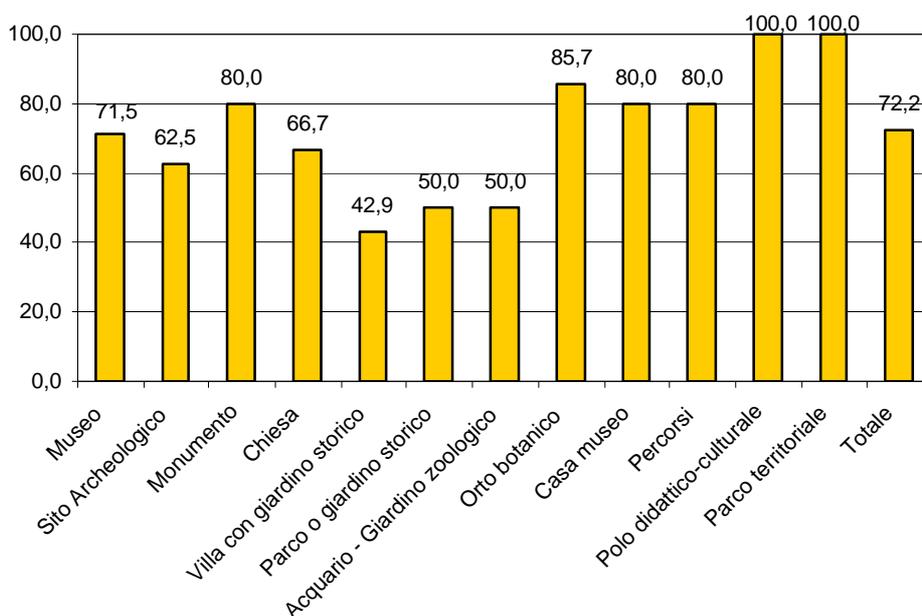
1.3 Copertura dell'indagine

Le istituzioni interessate dalla verifica, come accennato nell'introduzione, sono quelle di ente locale e di interesse locale. A luglio 2005 i musei ed istituzioni assimilate risultano essere 475 rispetto alle 466 registrate durante la verifica svolta nel 2004.

Di esse hanno risposto alla verifica degli standard 343 istituzioni, pari al 72% circa. La distribuzione dei rispondenti rispetto alla tipologia della istituzione risulta essere sufficientemente equidistribuita per le tipologie più consistenti numericamente: musei/raccolte con il 71,5% di copertura, monumenti (80%), chiese (66,7%) e siti archeologici (62,5%). Per le altre tipologie le percentuali sono fortemente influenzate dal numero esiguo di istituzioni ad esse appartenenti.

Il tasso di copertura è abbastanza equidistribuito anche analizzando la variabile territoriale: quasi tutte le province hanno un tasso di rispondenti vicino a quello medio della Toscana oscillando in un intervallo di 4-5 punti percentuali. Uniche eccezioni si verificano positivamente per Pistoia e Prato (86% circa) e negativamente per Massa Carrara (61,5%), Arezzo e Siena (65% circa).

Figura 1.1 - Livello di copertura: istituzioni museali e assimilate per tipologia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

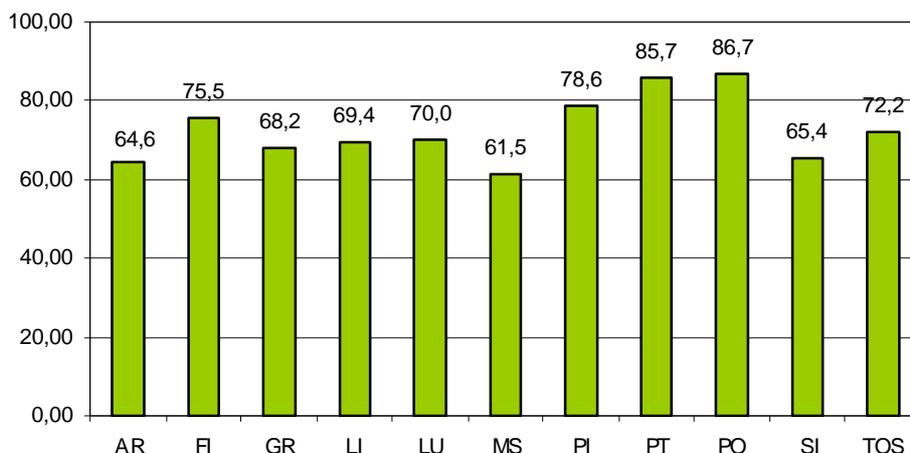


Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

⁷ I primi risultati della ricognizione effettuata nel 2004 sono stati presentati il 15/3/2005 a cura di Giancarla Brusoni e Tania Telleschi e sono disponibili nel Sito Web della Regione Toscana (<http://www.cultura.toscana.it/musei/standard/index.shtml>). Nella scheda riconsegnata sono state apportate alcune integrazioni per facilitarne la compilazione oltre che per aggiornare l'archivio del Settore Musei con i dati inerenti a: orari di apertura, tariffe di ingresso e flussi di visitatori per l'anno 2004.

⁸ Durante lo stesso periodo si è svolta la ricognizione sulle istituzioni di proprietà esclusiva statale presenti in Toscana: tale progetto è compreso nell'ambito di un protocollo di intesa, in corso di definizione, a firma della Direzione Regionale del Ministero dei Beni Culturali e della Regione Toscana.

Figura 1.2 - Livello di copertura: istituzioni museali e assimilate per provincia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 1.1 - Istituzioni museali e assimilate rispondenti e non per tipologia (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Istituzioni totali	Rispondente 2004 o 2005	Non esistente 2004 Rispondente 2005	Non rispondente	Totale rispondenti
Museo	382	268	5	109	273
Sito Archeologico	8	5	-	3	5
Monumento	30	24	-	6	24
Chiesa	12	8	-	4	8
Villa con giardino storico	7	3	-	4	3
Parco o giardino storico	4	2	-	2	2
Acquario - giardino zoologico	2	1	-	1	1
Orto botanico	7	6	-	1	6
Casa museo	5	3	1	1	4
Percorsi	5	4	-	1	4
Polo didattico-culturale	10	7	3	-	10
Parco territoriale	3	3	-	-	3
Totale	475	334	9	132	343
valori percentuali					
Museo		70,2	1,3	28,5	71,5
Sito Archeologico		62,5	-	37,5	62,5
Monumento		80,0	-	20,0	80,0
Chiesa		66,7	-	33,3	66,7
Villa con giardino storico		42,9	-	57,1	42,9
Parco o giardino storico		50,0	-	50,0	50,0
Acquario - giardino zoologico		50,0	-	50,0	50,0
Orto botanico		85,7	-	14,3	85,7
Casa museo		60,0	20,0	20,0	80,0
Percorsi		80,0	-	20,0	80,0
Polo didattico-culturale		70,0	30,0	-	100,0
Parco territoriale		100,0	-	-	100,0
Totale		70,3	1,9	27,8	72,2

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Per l'analisi in questa sede sugli standard correlati all'accesso, sono state considerate le istituzioni non statali (incluse quelle con proprietà mista in cui partecipa lo Stato) che hanno dichiarato di essere aperte, con orario prestabilito o su richiesta, escludendo così quelle temporaneamente chiuse o in istituzione, non essendo queste ultime sempre in grado di fornire le informazioni richieste nella scheda.

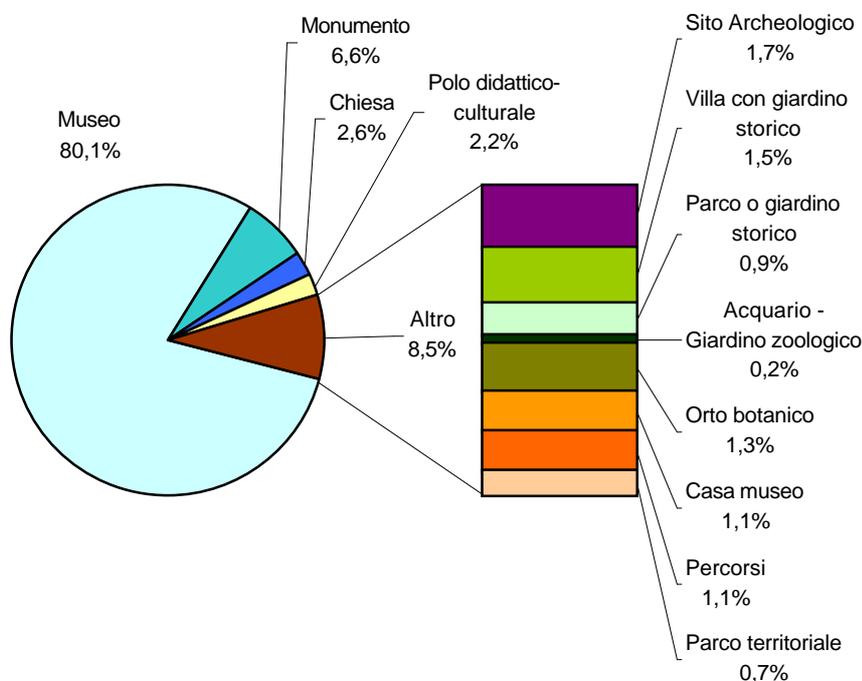
Si ricorda inoltre che sono oggetto di studio le istituzioni indipendentemente che siano rispondenti o meno

perché per queste ultime i dati, considerati confermati, sono stati tratti dalle fonti informative presenti in Regione Toscana.

Le istituzioni analizzate risultano così 458: l'80% di esse sono musei/raccolte, 6,6% monumenti, 2,6% chiese e 2,2% poli didattico culturali; ognuna delle altre tipologie registra una percentuale inferiore al 2%.

17 istituzioni sono temporaneamente chiuse: anche in questo caso si tratta quasi esclusivamente di musei (15 musei, 1 acquario ed 1 orto botanico).

Figura 1.3 - Istituzioni museali e assimilate aperte per tipologia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 1.2 - Istituzioni totali e aperte per tipologia e provincia (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Provincia										Totale
	Arezzo	Firenze	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa Carrara	Pisa	Pistoia	Prato	Siena	
Museo	45	87	37	27	30	12	42	24	12	66	382
Sito Archeologico	-	2	2	1	2	-	-	-	-	1	8
Monumento	2	8	2	2	1	-	7	-	2	6	30
Chiesa	-	5	-	-	1	-	4	-	-	2	12
Villa con giardino storico	-	2	-	-	3	-	-	1	-	1	7
Parco o giardino storico	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	4
Acquario - Giardino zoologico	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
Orto botanico	-	1	-	-	2	1	1	1	-	1	7
Casa museo	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	5
Percorsi	-	1	-	-	-	-	2	2	-	-	5
Polo didattico-culturale	-	2	1	1	-	-	-	5	-	1	10
Parco territoriale	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	3
Totale	48	110	44	36	40	13	56	35	15	78	475
di cui aperti (valori assoluti)											
Museo	44	85	35	26	27	12	41	22	11	64	367
Sito Archeologico	-	2	2	1	2	-	-	-	-	1	8
Monumento	2	8	2	2	1	-	7	-	2	6	30
Chiesa	-	5	-	-	1	-	4	-	-	2	12
Villa con giardino storico	-	2	-	-	3	-	-	1	-	1	7
Parco o giardino storico	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	4
Acquario - Giardino zoologico	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Orto botanico	-	1	-	-	2	1	-	1	-	1	6
Casa museo	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	5
Percorsi	-	1	-	-	-	-	2	2	-	-	5
Polo didattico-culturale	-	2	1	1	-	-	-	5	-	1	10
Parco territoriale	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	3
Totale	47	108	42	34	37	13	54	33	14	76	458
di cui aperti (valori percentuali)											
Museo	97,8	97,7	94,6	96,3	90,0	100,0	97,6	91,7	91,7	97,0	96,1
Sito Archeologico	-	100,0	100,0	100,0	100,0	-	-	-	-	100,0	100,0
Monumento	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Chiesa	-	100,0	-	-	100,0	-	100,0	-	-	100,0	100,0
Villa con giardino storico	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	100,0	100,0
Parco o giardino storico	-	100,0	100,0	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0
Acquario - Giardino zoologico	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	50,0
Orto botanico	-	100,0	-	-	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	85,7
Casa museo	100,0	100,0	-	100,0	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0
Percorsi	-	100,0	-	-	-	-	100,0	100,0	-	-	100,0
Polo didattico-culturale	-	100,0	100,0	100,0	-	-	-	100,0	-	100,0	100,0
Parco territoriale	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	100,0
Totale	97,9	98,2	95,5	94,4	92,5	100,0	96,4	94,3	93,3	97,4	96,4

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

2. ELABORAZIONI STATISTICHE

Presentiamo di seguito i primi risultati tratti dall'archivio aggiornato al 31 luglio 2005 individuando le variabili che risultino correlate con gli aspetti dell'accessibilità descritti nel paragrafo 1.1.

Le tabelle presentano le elaborazioni sui servizi e sulle attività presenti nelle istituzioni museali ed assimilate per tipologia di istituzione riportando sia i valori assoluti che percentuali. Questi ultimi evidenziano la quota di istituzioni che possiedono un servizio o svolgono un'attività, sul totale e separatamente per ogni tipologia, indipendentemente che esse siano effettuate all'interno e/o esternamente o a livello di sistema museale.

Per alcuni aspetti più interessanti si presentano graficamente i dati registrati per provincia distinguendo i musei e le altre istituzioni.

2.1 La missione

Uno degli aspetti più importanti nella valutazione dell'impegno della struttura museale verso gli utenti finali è costituito dalla formalizzazione di uno statuto e/o regolamento. Tali documenti, che rappresentano il primo degli standard minimi previsti nel **Codice deontologico ICOM**⁹, orientano e qualificano esplicitamente le attività e i servizi dei musei/istituzioni assimilate consentendo, così come espresso nell'**Atto di Indirizzo**, "di riconoscere loro uno status giuridico proprio e di fornirli di un complesso organico di norme correlato alla loro specifica missione, indipendentemente dalla loro condizione, pubblica o privata, autonoma o integrata all'interno dell'ente di appartenenza".

E' stata pertanto condotta una prima analisi degli statuti e dei regolamenti inviati dalle istituzioni museali allo scopo di verificare la presenza dei contenuti sintetizzati nelle 13 voci indicate nelle "**Indicazioni operative per l'adeguamento dei musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento e di sviluppo di cui al D.M. 10/05/2001**" approvate dalla Regione Toscana (delibera R.T. 1021/2004)¹⁰.

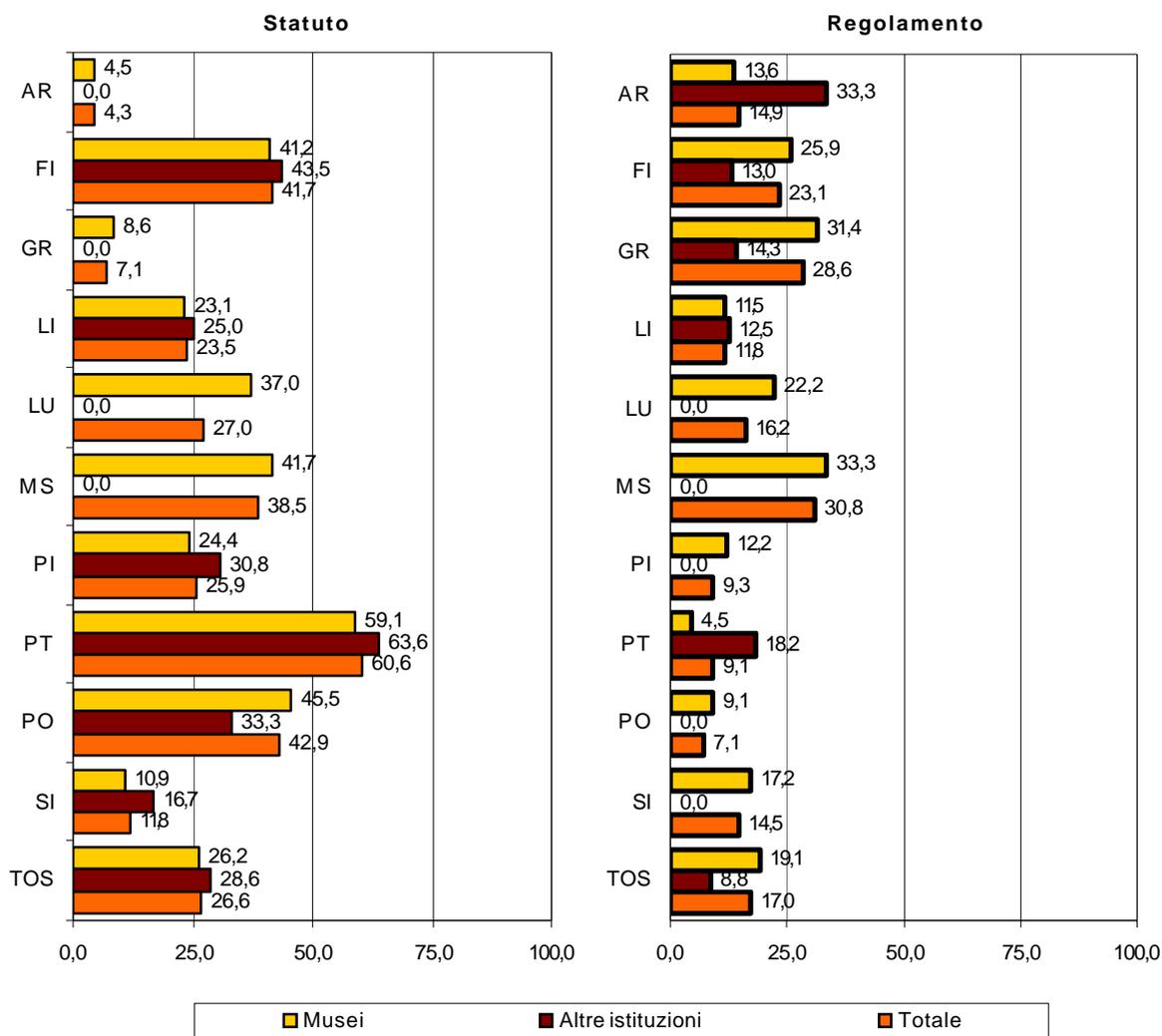
In particolare, vengono qui considerate quelle specifiche voci che rappresentano il riferimento più diretto ad una politica museale rivolta all'accesso del pubblico, come i "**principi generali e modalità di erogazione dei servizi al pubblico**", le "**modalità di raccolta dei dati sull'attività e la gestione del museo, a fini statistici e di programmazione**", e voci più generali che investono anche l'ambito dell'accessibilità, come "**finalità e missione**", "**funzioni e compiti**" e "**funzioni e compiti in riferimento al contesto territoriale, nonché nell'ambito di una eventuale organizzazione in forma associata**".

Si analizzano in questa sezione inoltre esempi di altri elementi inerenti l'orientamento verso i clienti effettivi e potenziali della struttura, quali la presenza della **carta dei servizi** e di indagini sul pubblico: **rilevazione reclami**, indagini sulla **tipologia** e **soddisfazione del pubblico** e la **valutazione sulla didattica**.

⁹ Dal Codice di deontologia professionale ICOM: "Ogni museo deve avere un regolamento scritto o un altro documento che definisca chiaramente il suo statuto giuridico e la sua natura permanente di organismo senza scopo di lucro (...). L'Amministrazione responsabile o altro organismo di controllo del museo dovrà preparare e diffondere una dichiarazione esplicita sui fini, gli obiettivi e le politiche del museo, così come sul ruolo e la composizione dell'Amministrazione responsabile stessa".

¹⁰ Le 13 voci riportate nelle "Indicazioni" sono le seguenti: denominazione e sede del museo/raccolta, natura di organismo permanente e senza scopo di lucro, finalità e missione, possesso e disponibilità del patrimonio museale e/o delle collezioni, proprietà o disponibilità della sede, funzioni e compiti, forme di governo e di gestione, assetto finanziario e ordinamento contabile, personale, principi generali, criteri e modalità di gestione e cura del patrimonio museale e/o delle collezioni, principi generali e modalità di erogazione dei servizi al pubblico, modalità di raccolta dei dati sull'attività e la gestione del museo, a fini statistici e di programmazione, funzioni e compiti in riferimento al contesto territoriale, nonché nell'ambito di una eventuale organizzazione in forma associata.

Figura 2.1 - Statuto e regolamento per provincia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 2.1 - Istituzioni che hanno inviato una copia dello statuto e/o regolamento per provincia (dati provvisori al 31 luglio 2005)

Provincia	Statuto	Regolamento	Statuto-Regolamento	Totale documenti
Arezzo	2	11	-	13
Firenze	8	6	2	16
Grosseto	-	1	-	1
Livorno	4	-	3	7
Lucca	-	1	1	1
Massa Carrara	-	-	1	1
Pisa	3	12	-	13
Pistoia	2	-	-	2
Prato	1	-	-	1
Siena	3	3	1	6
Totale	23	34	8	65

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 2.2 - Statuti e regolamenti per tipologia di contenuto correlato con la missione e l'accessibilità (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Contenuto statuti e/o regolamenti	Documenti	%
w Finalità e missione	29	44,6
w Funzioni e compiti	22	33,8
w Principi generali e modalità di erogazione dei servizi al pubblico	14	21,5
w Funzioni e compiti in riferimento al contesto territoriale, nonché nell'ambito di una eventuale organizzazione in forma associata	10	15,4
w Modalità di raccolta dei dati sull'attività e la gestione del museo, a fini statistici e di programmazione	2	3,1

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 2.3 - La missione: standard orientati al visitatore per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Carta Servizi	Rilevazione reclami	Indagini sul pubblico		Valutazione sulla didattica	Totale Istituzioni
			la tipologia	la soddisfazione		
Museo	24	133	71	88	41	367
Sito Archeologico	-	4	1	2	1	8
Monumento	-	10	5	4	4	30
Chiesa	-	2	2	-	-	12
Villa con giardino storico	1	1	1	1	1	7
Parco o giardino storico	-	1	1	1	1	4
Acquario - giardino zoologico	-	1	-	-	-	1
Orto botanico	1	4	2	2	1	6
Casa museo	1	1	-	1	1	5
Percorsi	-	1	-	-	1	5
Polo didattico-culturale	1	3	2	2	2	10
Parco territoriale	1	3	3	2	1	3
Totale	29	164	88	103	54	458

valori percentuali

Museo	6,5	36,2	19,3	24,0	11,2
Sito Archeologico	-	50,0	12,5	25,0	12,5
Monumento	-	33,3	16,7	13,3	13,3
Chiesa	-	16,7	16,7	-	-
Villa con giardino storico	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3
Parco o giardino storico	-	25,0	25,0	25,0	25,0
Acquario - giardino zoologico	-	100,0	-	-	-
Orto botanico	16,7	66,7	33,3	33,3	16,7
Casa museo	20,0	20,0	-	20,0	20,0
Percorsi	-	20,0	-	-	20,0
Polo didattico-culturale	10,0	30,0	20,0	20,0	20,0
Parco territoriale	33,3	100,0	100,0	66,7	33,3
Totale	6,3	35,8	19,2	22,5	11,8

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

2.2 L'immagine

L'immagine del museo è fortemente correlata con l'offerta di servizi che facilitino l'utilizzo della struttura da parte degli utenti e lo svolgimento di attività che si rapportino direttamente con il pubblico.

Si fa riferimento così ai **servizi di accoglienza** (biglietteria, portineria, sportello/punto informazioni, spazi

sosta e riposo, servizi igienici) ai **servizi essenziali** e di **divulgazione** come le **attività didattiche**, l'**assistenza bambini**, le **visite a tema ed eventi culturali**, **mostre ed esposizioni temporanee**.

Tavola 2.4 - L'immagine: servizi di accoglienza per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Biglietteria/ Servizio prenotazione	Portineria	Sportello/ Punto informazioni	Spazi custoditi/ Guardaroba	Servizi igienici	Spazi sosta e riposo	Totale Istituzioni
Museo	209	105	176	59	237	126	367
Sito Archeologico	5	1	3	-	3	4	8
Monumento	22	8	12	4	14	10	30
Chiesa	6	5	3	2	3	3	12
Villa con giardino storico	2	2	2	-	3	1	7
Parco o giardino storico	1	1	-	1	2	1	4
Acquario - giardino zoologico	1	1	1	-	1	-	1
Orto botanico	4	3	4	1	4	5	6
Casa museo	3	1	3	1	4	2	5
Percorsi	3	3	3	1	3	2	5
Polo didattico-culturale	8	3	8	5	10	4	10
Parco territoriale	3	3	3	-	3	3	3
Totale	267	136	218	74	287	161	458
valori percentuali							
Museo	56,9	28,6	48,0	16,1	64,6	34,3	
Sito Archeologico	62,5	12,5	37,5	-	37,5	50,0	
Monumento	73,3	26,7	40,0	13,3	46,7	33,3	
Chiesa	50,0	41,7	25,0	16,7	25,0	25,0	
Villa con giardino storico	28,6	28,6	28,6	-	42,9	14,3	
Parco o giardino storico	25,0	25,0	-	25,0	50,0	25,0	
Acquario - giardino zoologico	100,0	100,0	100,0	-	100,0	-	
Orto botanico	66,7	50,0	66,7	16,7	66,7	83,3	
Casa museo	60,0	20,0	60,0	20,0	80,0	40,0	
Percorsi	60,0	60,0	60,0	20,0	60,0	40,0	
Polo didattico-culturale	80,0	30,0	80,0	50,0	100,0	40,0	
Parco territoriale	100,0	100,0	100,0	-	100,0	100,0	
Totale	58,3	29,7	47,6	16,2	62,7	35,2	

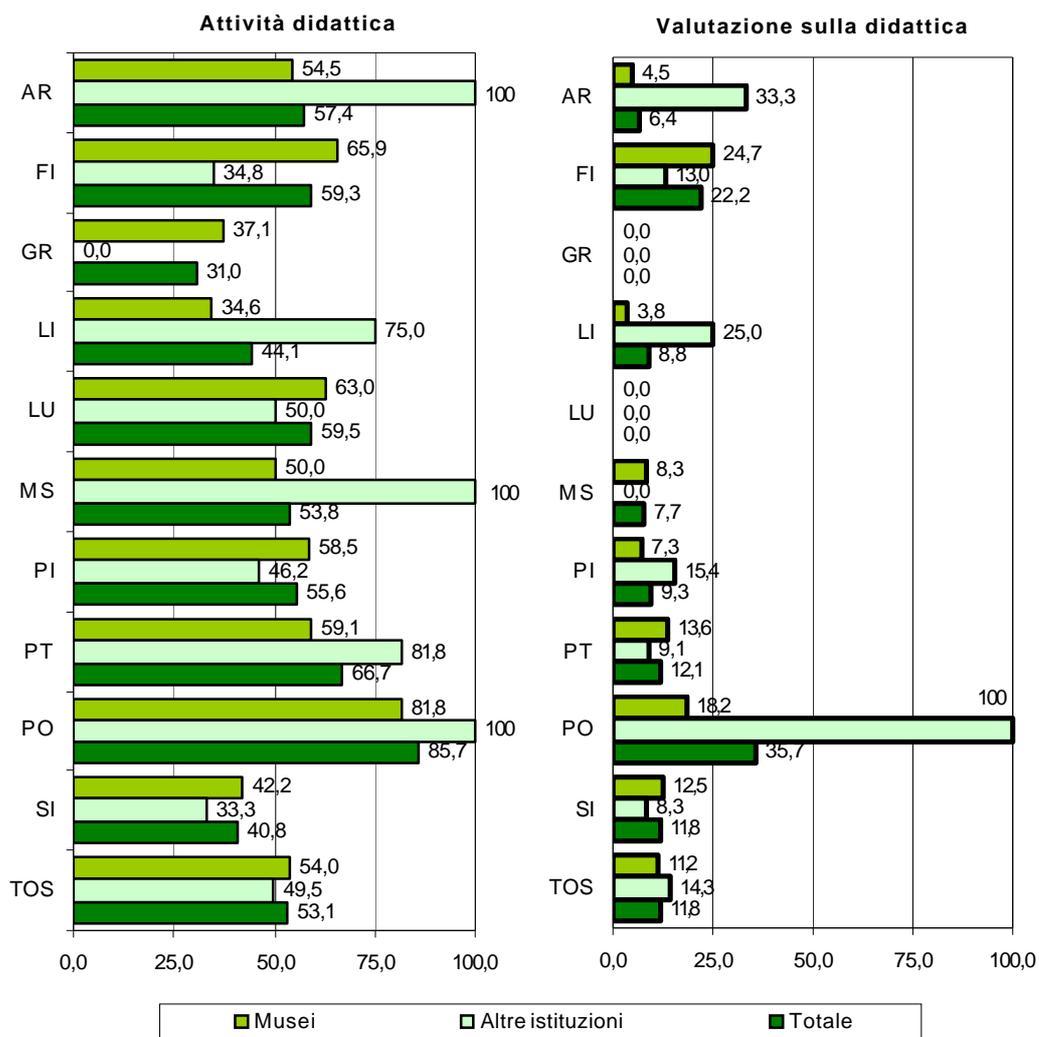
Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 2.5 - L'immagine: servizi essenziali e di divulgazione per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Attività didattica	Visite a tema/ Eventi culturali	Mostre/esposizioni temporanee	Assistenza bambini	Totale Istituzioni
Museo	197	237	194	17	367
Sito Archeologico	4	4	2	1	8
Monumento	12	18	15	2	30
Chiesa	4	6	5	-	12
Villa con giardino storico	2	3	3	-	7
Parco o giardino storico	1	2	2	-	4
Acquario - giardino zoologico	-	-	1	-	1
Orto botanico	5	5	5	-	6
Casa museo	4	4	3	1	5
Percorsi	2	4	2	1	5
Polo didattico-culturale	8	10	8	-	10
Parco territoriale	3	3	1	3	3
Totale	242	296	241	25	458
valori percentuali					
Museo	53,7	64,6	52,9	4,6	
Sito Archeologico	50,0	50,0	25,0	12,5	
Monumento	40,0	60,0	50,0	6,7	
Chiesa	33,3	50,0	41,7	-	
Villa con giardino storico	28,6	42,9	42,9	-	
Parco o giardino storico	25,0	50,0	50,0	-	
Acquario - giardino zoologico	-	-	100,0	-	
Orto botanico	83,3	83,3	83,3	-	
Casa museo	80,0	80,0	60,0	20,0	
Percorsi	40,0	80,0	40,0	20,0	
Polo didattico-culturale	80,0	100,0	80,0	-	
Parco territoriale	100,0	100,0	33,3	100,0	
Totale	52,8	64,6	52,6	5,5	

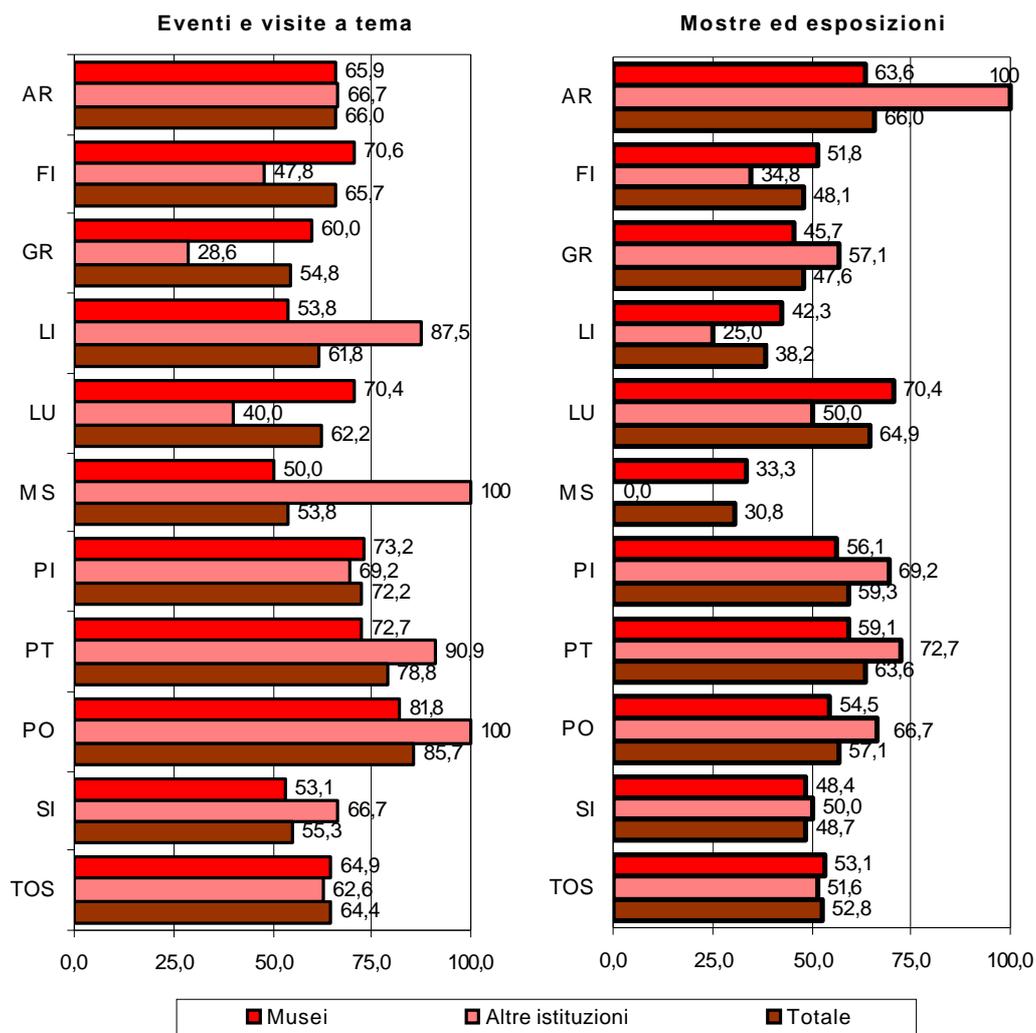
Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Figura 2.2 - Attività didattica per provincia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Figura 2.3 - Eventi/visite a tema e mostre/esposizioni per provincia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

2.3 Accesso e fruibilità del museo

L'accesso in rapporto con l'effettiva fruibilità del museo fa riferimento, come abbiamo visto, al soddisfacimento di bisogni correlati a problemi di molteplice natura.

In primo luogo la fruibilità è misurata in termini di **apertura del museo con orario prestabilito o su richiesta, l'apertura il sabato e/o domenica, il nu-**

mero medio di ore settimanali fissando il limite di 24 ore come essenziale per garantire una buona fruibilità¹¹.

Altro aspetto importante è la modalità di ingresso, con la presenza di ingresso a pagamento e/o gratuito ed eventualmente di forme associate (ad esempio biglietti cumulativi).

Tavola 2.6 - La fruibilità: apertura per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Apertura		Sabato e/o domenica	Ore di apertura medio settimanale			Totale Istituzioni
	Orario prestabilito	Su richiesta		Non indicato	Minore 24 ore	Uguale o > 24 ore	
Museo	247	51	183	127	95	143	367
Sito Archeologico	6	1	4	4	2	2	8
Monumento	22	3	20	10	4	16	30
Chiesa	8	1	7	4	-	8	12
Villa con giardino storico	3	2	1	5	-	2	7
Parco o giardino storico	2	-	2	-	2	2	4
Acquario - giardino zoologico	1	-	1	-	-	1	1
Orto botanico	5	1	4	1	1	4	6
Casa museo	5	-	4	-	4	1	5
Percorsi	3	2	3	3	1	1	5
Polo didattico-culturale	5	5	5	2	4	4	10
Parco territoriale	3	-	3	-	-	3	3
Totale	310	66	237	156	113	187	458
valori percentuali							
Museo	67,3	13,9	49,9	34,6	25,9	39,0	
Sito Archeologico	75,0	12,5	50,0	50,0	25,0	25,0	
Monumento	73,3	10,0	66,7	33,3	13,3	53,3	
Chiesa	66,7	8,3	58,3	33,3	-	66,7	
Villa con giardino storico	42,9	28,6	14,3	71,4	-	28,6	
Parco o giardino storico	50,0	-	50,0	-	50,0	50,0	
Acquario - giardino zoologico	100,0	-	100,0	-	-	100,0	
Orto botanico	83,3	16,7	66,7	16,7	16,7	66,7	
Casa museo	100,0	-	80,0	-	80,0	20,0	
Percorsi	60,0	40,0	60,0	60,0	20,0	20,0	
Polo didattico-culturale	50,0	50,0	50,0	20,0	40,0	40,0	
Parco territoriale	100,0	-	100,0	-	-	100,0	
Totale	67,7	14,4	51,7	34,1	24,7	40,8	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

¹¹ La soglia di 24 ore è indicata dal documento degli standard museali: alle istituzioni è stato chiesto di indicare il numero medio di ore di apertura settimanali nel caso di apertura per tutto l'anno, oppure, nel caso di apertura stagionale, è stato chiesto il numero di aperture annuali oltre che il numero di settimane di apertura annue.

Tavola 2.7 - Le modalità di ingresso per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Modalità di ingresso					Totale Istituzioni
	Solo a pagamento	Solo Gratuito	A pagamento e gratuito	Totale a pagamento	di cui con biglietto cumulativo	
Museo	41	103	223	264	104	367
Sito Archeologico	4	2	2	6	3	8
Monumento	8	1	21	29	8	30
Chiesa	2	3	7	9	6	12
Villa con giardino storico	2	2	3	5	-	7
Parco o giardino storico	-	1	3	3	-	4
Acquario - giardino zoologico	-	-	1	1	1	1
Orto botanico	1	1	4	5	3	6
Casa museo	2	2	1	3	1	5
Percorsi	1	1	3	4	4	5
Polo didattico-culturale	1	3	6	7	3	10
Parco territoriale	-	-	3	3	2	3
Totale	62	119	277	339	135	458
valori percentuali						
Museo	11,2	28,1	60,8	71,9	28,3	
Sito Archeologico	50,0	25,0	25,0	75,0	37,5	
Monumento	26,7	3,3	70,0	96,7	26,7	
Chiesa	16,7	25,0	58,3	75,0	50,0	
Villa con giardino storico	28,6	28,6	42,9	71,4	-	
Parco o giardino storico	-	25,0	75,0	75,0	-	
Acquario - giardino zoologico	-	-	100,0	100,0	100,0	
Orto botanico	16,7	16,7	66,7	83,3	50,0	
Casa museo	40,0	40,0	20,0	60,0	20,0	
Percorsi	20,0	20,0	60,0	80,0	80,0	
Polo didattico-culturale	10,0	30,0	60,0	70,0	30,0	
Parco territoriale	-	-	100,0	100,0	66,7	
Totale	13,5	26,0	60,5	74,0	29,5	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

2.4 Problemi fisici e pratici

L'accesso viene inoltre favorito tramite l'eliminazione di barriere che ne impediscono l'utilizzo da parte di portatori di handicap: esaminiamo così l'**assenza di barriere architettoniche** e la presenza di **servizi igienici per disabili**¹².

Fra i problemi pratici troviamo quelli legati alla raggiungibilità del museo: **segnaletica esterna** in grado di guidare gli utenti e presenza di un **parcheggio** proprio o convenzionato.

Tavola 2.8 - La fruibilità: accessibilità e raggiungibilità per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Assenza barriere architettoniche	Servizi igienici per disabili	Segnaletica esterna	Parcheggio	Totale Istituzioni
Museo	79	108	234	57	367
Sito Archeologico	-	2	7	4	8
Monumento	8	4	20	4	30
Chiesa	2	2	8	-	12
Villa con giardino storico	1	1	2	2	7
Parco o giardino storico	1	-	2	2	4
Acquario - giardino zoologico	-	1	1	1	1
Orto botanico	1	3	6	1	6
Casa museo	2	-	4	1	5
Percorsi	1	-	5	2	5
Polo didattico-culturale	3	5	9	3	10
Parco territoriale	2	3	3	2	3
Totale	100	129	301	79	458
valori percentuali					
Museo	21,5	29,4	63,8	15,5	
Sito Archeologico	-	25,0	87,5	50,0	
Monumento	26,7	13,3	66,7	13,3	
Chiesa	16,7	16,7	66,7	-	
Villa con giardino storico	14,3	14,3	28,6	28,6	
Parco o giardino storico	25,0	-	50,0	50,0	
Acquario - giardino zoologico	-	100,0	100,0	100,0	
Orto botanico	16,7	50,0	100,0	16,7	
Casa museo	40,0	-	80,0	20,0	
Percorsi	20,0	-	100,0	40,0	
Polo didattico-culturale	30,0	50,0	90,0	30,0	
Parco territoriale	66,7	100,0	100,0	66,7	
Totale	21,8	28,2	65,7	17,2	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

¹² Non siamo invece in grado dalla rilevazione di poter conoscere altre tipologie di abbattimento di barriere legate a portatori di handicap legati alla vista o all'udito, anche se siamo a conoscenza di interventi specifici nel settore.

2.5 Problemi culturali e sociali

Gli strumenti che aiutano alla soluzione di problemi culturali e pratici sono essenzialmente i **servizi essenziali**: presenza di **segnaletica interna**, **didascalie** per l'identificazione delle opere, **pannelli e/o schede mobili**, **depliant** o **guide brevi**, **cataloghi**,

audioguide, **proiezioni audiovisive**, **visite guidate**.

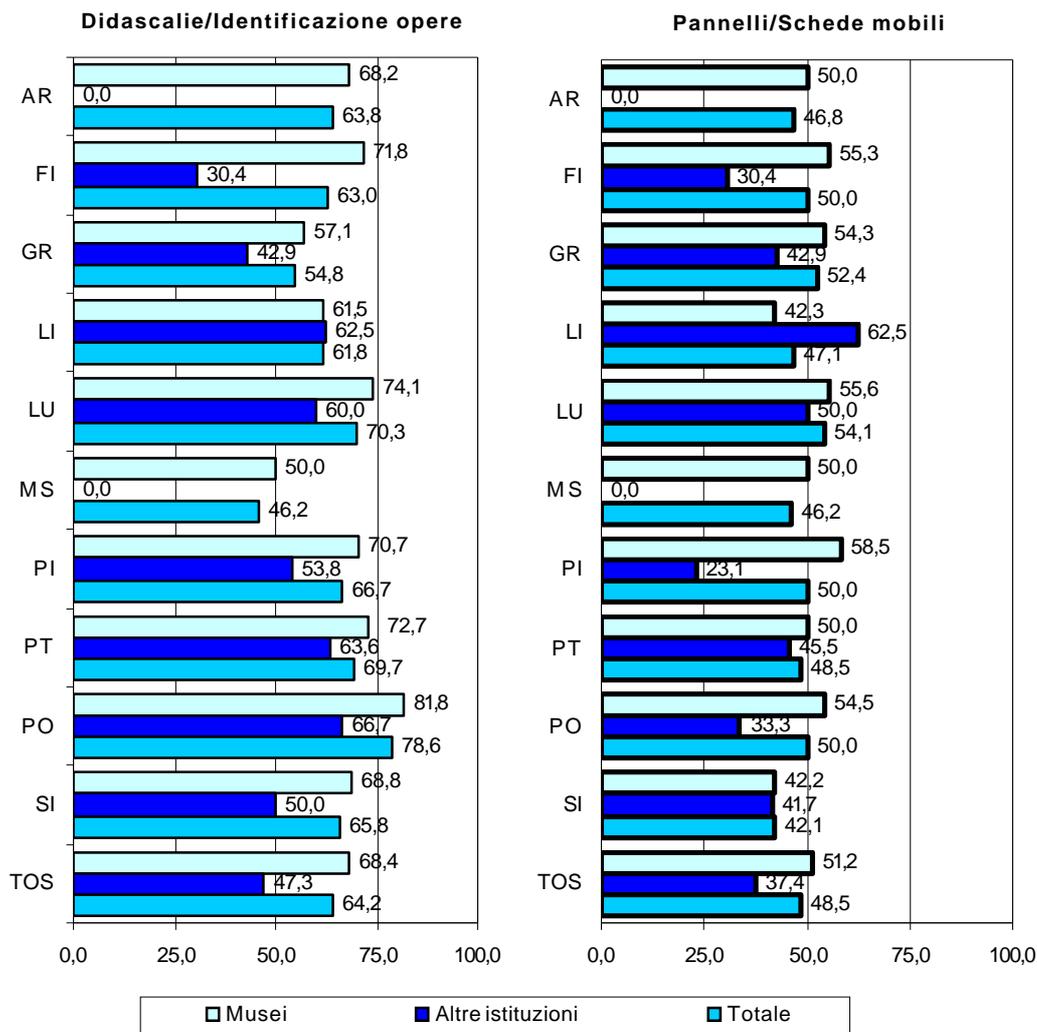
Esse devono essere presenti anche in funzione del tipo di utenza e dunque assume importanza la loro presenza anche in lingua estera.

Tavola 2.9 - La fruibilità: servizi essenziali per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Segnaletica interna	Identificazione opere/ didascalie	di cui in lingue estere	Pannelli/ schede mobili	di cui in lingue estere	Totale Istituzioni
Museo	201	250	70	188	62	367
Sito Archeologico	7	5	3	6	6	8
Monumento	15	12	6	8	4	30
Chiesa	8	6	3	1	1	12
Villa con giardino storico	3	1	1	1	1	7
Parco o giardino storico	2	1	1	-	-	4
Acquario - giardino zoologico	1	1	-	1	-	1
Orto botanico	3	5	1	4	1	6
Casa museo	2	-	-	2	1	5
Percorsi	4	3	-	2	-	5
Polo didattico-culturale	9	7	-	7	-	10
Parco territoriale	3	3	2	3	2	3
Totale	258	294	87	223	78	458
valori percentuali						
Museo	54,8	68,1	19,1	51,2	16,9	
Sito Archeologico	87,5	62,5	37,5	75,0	75,0	
Monumento	50,0	40,0	20,0	26,7	13,3	
Chiesa	66,7	50,0	25,0	8,3	8,3	
Villa con giardino storico	42,9	14,3	14,3	14,3	14,3	
Parco o giardino storico	50,0	25,0	25,0	-	-	
Acquario - giardino zoologico	100,0	100,0	-	100,0	-	
Orto botanico	50,0	83,3	16,7	66,7	16,7	
Casa museo	40,0	-	-	40,0	20,0	
Percorsi	80,0	60,0	-	40,0	-	
Polo didattico-culturale	90,0	70,0	-	70,0	-	
Parco territoriale	100,0	100,0	66,7	100,0	66,7	
Totale	56,3	64,2	19,0	48,7	17,0	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Figura 2.4 - Didascalie/identificazione opere e pannelli/schede mobili per provincia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



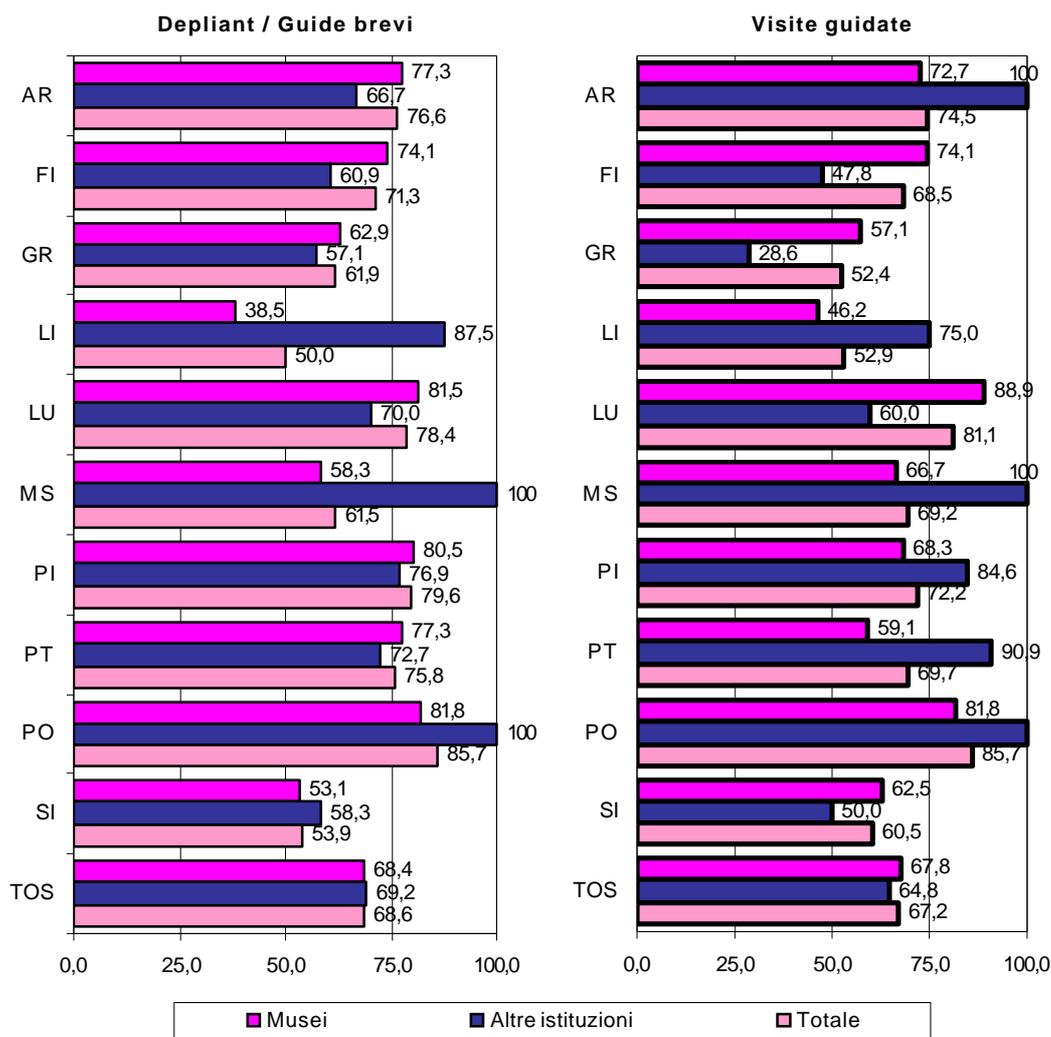
Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Tavola 2.10 - La fruibilità: servizi essenziali per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Depliant/ guide brevi	Cataloghi	Audioguide	Visite guidate	Proiezione audiovisivi	Totale Istituzioni
Museo	250	135	34	248	132	367
Sito Archeologico	7	2	-	3	1	8
Monumento	19	9	4	16	4	30
Chiesa	7	3	3	6	-	12
Villa con giardino storico	2	2	-	3	2	7
Parco o giardino storico	1	-	-	1	1	4
Acquario - giardino zoologico	1	-	-	-	1	1
Orto botanico	5	3	1	6	1	6
Casa museo	5	2	1	5	-	5
Percorsi	5	3	-	5	-	5
Polo didattico-culturale	9	7	-	10	9	10
Parco territoriale	3	-	1	3	1	3
Totale	314	166	44	306	152	458
valori percentuali						
Museo	68,1	36,8	9,3	67,6	36,0	
Sito Archeologico	87,5	25,0	-	37,5	12,5	
Monumento	63,3	30,0	13,3	53,3	13,3	
Chiesa	58,3	25,0	25,0	50,0	-	
Villa con giardino storico	28,6	28,6	-	42,9	28,6	
Parco o giardino storico	25,0	-	-	25,0	25,0	
Acquario - giardino zoologico	100,0	-	-	-	100,0	
Orto botanico	83,3	50,0	16,7	100,0	16,7	
Casa museo	100,0	40,0	20,0	100,0	-	
Percorsi	100,0	60,0	-	100,0	-	
Polo didattico-culturale	90,0	70,0	-	100,0	90,0	
Parco territoriale	100,0	-	33,3	100,0	33,3	
Totale	68,6	36,2	9,6	66,8	33,2	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

Figura 2.5 - Visite guidate e depliant/guide brevi per provincia (valori percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)



Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

2.6 La comunicazione ed i rapporti con il territorio

Far conoscere le attività che il museo svolge è il principale passo per instaurare un rapporto con il pubblico: **attività pubblicitarie** e gestione di un **sito web** sono gli strumenti più utili accanto alle **attività promozionali** spesso dirette ad avvicinare i clienti potenziali.

La ricognizione infine ci permette al momento di analizzare la presenza di accordi, più o meno formalizzati, fra le istituzioni ed il territorio¹³.

Tavola 2.11 - La comunicazione per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Attività promozionali	Attività pubblicitarie	Sito web	Totale Istituzioni
Museo	207	172	143	367
Sito Archeologico	3	3	2	8
Monumento	17	12	13	30
Chiesa	5	3	5	12
Villa con giardino storico	2	2	2	7
Parco o giardino storico	2	2	2	4
Acquario - giardino zoologico	-	-	1	1
Orto botanico	5	3	2	6
Casa museo	5	3	2	5
Percorsi	4	5	3	5
Polo didattico-culturale	9	7	6	10
Parco territoriale	3	3	3	3
Totale	262	215	184	458
valori percentuali				
Museo	56,4	46,9	39,0	
Sito Archeologico	37,5	37,5	25,0	
Monumento	56,7	40,0	43,3	
Chiesa	41,7	25,0	41,7	
Villa con giardino storico	28,6	28,6	28,6	
Parco o giardino storico	50,0	50,0	50,0	
Acquario - giardino zoologico	-	-	100,0	
Orto botanico	83,3	50,0	33,3	
Casa museo	100,0	60,0	40,0	
Percorsi	80,0	100,0	60,0	
Polo didattico-culturale	90,0	70,0	60,0	
Parco territoriale	100,0	100,0	100,0	
Totale	57,2	46,9	40,2	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

¹³ Non siamo in grado al momento di indicare se essi sono creati solo con partner culturali o di altro tipo, e in questo secondo caso con quale tipologia di soggetti.

Tavola 2.12 - I rapporti con il territorio: accordi per tipologia di istituzione (valori assoluti e percentuali, dati provvisori al 31 luglio 2005)

Tipologia	Accordi per tipologia				Totale Istituzioni
	Formalizzati	Protocolli di intesa	Non formalizzati	Altre tipologie	
Museo	125	39	61	42	367
Sito Archeologico	3	-	2	-	8
Monumento	6	2	4	2	30
Chiesa	4	2	3	-	12
Villa con giardino storico	1	-	1	-	7
Parco o giardino storico	1	-	-	-	4
Acquario - giardino zoologico	1	-	-	-	1
Orto botanico	4	-	3	-	6
Casa museo	1	1	-	1	5
Percorsi	3	2	2	1	5
Polo didattico-culturale	7	6	4	5	10
Parco territoriale	3	3	-	1	3
Totale	159	55	80	52	458
valori percentuali					
Museo	34,1	10,6	16,6	11,4	
Sito Archeologico	37,5	-	25,0	-	
Monumento	20,0	6,7	13,3	6,7	
Chiesa	33,3	16,7	25,0	-	
Villa con giardino storico	14,3	-	14,3	-	
Parco o giardino storico	25,0	-	-	-	
Acquario - giardino zoologico	100,0	-	-	-	
Orto botanico	66,7	-	50,0	-	
Casa museo	20,0	20,0	-	20,0	
Percorsi	60,0	40,0	40,0	20,0	
Polo didattico-culturale	70,0	60,0	40,0	50,0	
Parco territoriale	100,0	100,0	-	33,3	
Totale	34,7	12,0	17,5	11,4	

Fonte: Regione Toscana - Indagine "Verifica standard museali", 2004-2005 (dati provvisori)

In attuazione alla Legge Regionale 2 settembre 1992, n. 43 l'Ufficio di Statistica della Regione Toscana pubblica e diffonde le informazioni statistiche prodotte nell'ambito dei Programmi Statistici Regionale e Nazionale.

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposita, attraverso il sito Internet della Regione Toscana (www.regione.toscana.it).

