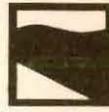


REPUBBLICA ITALIANA



# Regione Emilia-Romagna

BOLLETTINO UFFICIALE

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

Parte seconda - N. 41

Spedizione in abbonamento postale - Filiale di Bologna  
art. 2, comma 20/c - Legge 662/96

Euro 0,82

Anno 34

17 aprile 2003

N. 56

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 3 marzo 2003,  
n. 309

**Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"**

## DELIBERAZIONI REGIONALI

### DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA REGIONALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 3 marzo 2003, n. 309

**Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"**

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

(omissis) delibera:

1) di approvare, sulla base delle premesse della presente deliberazione, che si intendono integralmente riportate, e in attuazione della delibera del Consiglio regionale 204/01 "Programma poliennale degli interventi per il triennio 2001-2003 in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali di cui alla L.R. 18/00", gli standard di servizio e di professionalità degli addetti e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei, riportati nella direttiva di cui all'Allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione così come proposti dall'IBACN con atto n. 168 del 16 dicembre 2002, conservato agli atti del Servizio competente per materia;

2) di stabilire altresì, così come previsto dal combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 10 della L.R. 18/00 e dal "Programma poliennale 2001-2003", che l'IBACN dovrà verificare il rispetto e la progressiva applicazione degli standard di cui al precedente punto 1) da parte degli Enti locali e degli altri soggetti convenzionati, gestori degli istituti culturali, impegnandosi a riferire alla Giunta regionale al termine del primo anno, e prima della scadenza del secondo anno, i risultati di tale verifica, anche al fine delle successive determinazioni da parte della stessa Giunta regionale;

3) di pubblicare per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna la presente deliberazione.

ALLEGATO A

**Direttiva ai sensi dell'art. 10, L.R. 18/00 Standard e Obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei**

Premessa

1. Definizione del processo di qualificazione dei servizi
2. Criteri e livelli di definizione della qualità
3. Standard condivisi e ambiti di integrazione
4. Ambiti di applicazione degli standard e obiettivi di qualità
5. **Biblioteche**
  - 5.1 Requisiti generali
  - 5.2 Regolamento e carta dei servizi
    - 5.2.1 Regolamento
    - 5.2.2 Carta dei servizi
  - 5.3 Sede e attrezzature
  - 5.4 Personale
  - 5.5 Orario di apertura
  - 5.6 Dotazione documentaria di base
  - 5.7 Gestione delle collezioni
    - 5.7.1 Acquisizioni
    - 5.7.2 Trattamento della documentazione
    - 5.7.3 Collezioni destinate alla conservazione permanente
      - 5.7.3.1 Cura e conservazione delle collezioni
      - 5.7.3.2 Fruizione e valorizzazione delle collezioni
  - 5.8 Servizi al pubblico
    - 5.8.1 Servizi bibliotecari
    - 5.8.2 Punti di accesso ai servizi

- 5.8.3 Servizi cooperativi
- 5.9 Servizi al pubblico: biblioteche speciali e specializzate
- 5.10 Lista di controllo
6. **Archivi**
  - 6.1 Requisiti generali
  - 6.2 Impostazione metodologica e criteri di verifica degli standard
    - 6.3 Regolamento
    - 6.4 Sede e attrezzature
      - 6.4.1 Locali per il patrimonio documentario
      - 6.4.2 Locali per il personale
      - 6.4.3 Locali per il pubblico
    - 6.5 Personale
    - 6.6 Cura e gestione del patrimonio documentario
      - 6.6.1 Identificazione e ordinamento
      - 6.6.2 Descrizione e inventariazione
      - 6.6.3 Conservazione e restauro
    - 6.7 Servizi al pubblico
    - 6.8 Lista di controllo
  7. **Musei**
    - 7.1 Requisiti generali
    - 7.2 Impostazione metodologica
    - 7.3 Status giuridico: statuto e regolamento
    - 7.4 Assetto finanziario
    - 7.5 Strutture e sicurezza
    - 7.6 Personale
    - 7.7 Gestione e cura delle collezioni e del patrimonio museale
      - 7.7.1 Norme per la conservazione
        - 7.7.1.1 Prevenzione. Messa in sicurezza degli oggetti esposti e conservati nei depositi
          - 7.7.1.2 Prevenzione. Ambiente: esposizione e depositi
          - 7.7.1.3 Ambienti confinati: le vetrine
          - 7.7.1.4 Movimentazione
          - 7.7.1.5 Manutenzione e restauro
          - 7.7.1.6 Documentazione
          - 7.7.2 Registrazione e documentazione finalizzata alla conoscenza del patrimonio
            - 7.7.2.1 Incremento e inalienabilità
            - 7.7.2.2 Registrazione e documentazione
            - 7.7.2.3 Politiche di ricerca e studio
        - 7.8 Rapporti del museo con il pubblico e relativi servizi
          - 7.8.1 Orario di apertura e rilevazione dei visitatori
          - 7.8.2 Carta dei servizi
          - 7.8.3 Informazioni e segnaletica esterna e interna
          - 7.8.4 Sussidi alla visita
          - 7.8.5 Didattica
        - 7.9 Rapporti con il territorio
        - 7.10 Lista di controllo

Allegato 1

Allegato 2

Premessa

L'approvazione della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" ridisegna in modo innovativo il sistema dei servizi e delle attività delle strutture bibliotecarie e archivi storici, dei musei e dei beni culturali che insistono sul territorio regionale, promuovendone una maggiore integrazione e configurando altresì con maggiore organicità il ruolo e l'esercizio delle funzioni della Regione, delle Province, dei Comuni e dei soggetti privati titolari di istituti culturali e di ricerca.

Le principali indicazioni in essa contenute portano a una maggiore razionalizzazione amministrativa e programmatica allo scopo di disciplinare l'intera materia in modo più adeguato e soprattutto efficace rispetto alle nuove esigenze che impone lo sviluppo, a partire dal processo d'innovazione tecnologica, del settore della comunicazione e dell'informazione, con una forte e radicale ricaduta sulle modalità operative e organizzative degli istituti culturali, in particolare delle biblioteche.

A tali premesse si raccorda inevitabilmente la stessa attuazione dei principi generali che l'Ente regionale indica all'articolo 1, comma 1, 2 e 3, e che in particolare riguardano:

- la conservazione, valorizzazione e promozione dei beni e degli istituti culturali e la loro fruizione da parte dei cittadini;
- le garanzie di informazione, documentazione, e formazione permanente dei cittadini in raccordo con le finalità educative generali;
- la promozione dell'autonomia e sviluppo degli istituti culturali e dei relativi servizi e attività.

Con l'approvazione della Legge 18/00 obiettivi e finalità dell'Ente regionale tendono quindi a conciliarsi con i processi innovativi in atto che in maniera diretta influenzano le modalità della partecipazione alla vita culturale da parte dei cittadini. La Regione intende quindi promuovere un sostanziale adeguamento dell'intera organizzazione regionale degli istituti culturali in un'ottica di crescita e qualificazione dell'offerta culturale e informativa. Da qui la necessità di individuare l'insieme degli obiettivi essenziali e di sviluppo qualitativo per tutti i soggetti pubblici e privati (Province, Comuni ed enti convenzionati) e gli operatori professionali interessati a promuovere e gestire i servizi in modo che possano operare scelte consapevoli, sulla base dei diversi ruoli e in rapporto alle loro specifiche funzioni.

Nella nuova legge regionale, oltre ad essere ridisegnati ruoli e funzioni dei diversi soggetti e previsti gli strumenti per la collaborazione interistituzionale (piani provinciali, accordi di programma, convenzioni, forme di programmazione negoziata tra Stato e Regione), la scelta di fondo per incentivare processi di potenziamento e riqualificazione dei servizi consiste nell'individuazione e perseguimento di obiettivi di qualità.

Nel modello organizzativo che scaturisce dalla nuova legge regionale, inoltre, è contenuta la scelta di un forte recupero del tema della cooperazione in un'ottica sistemica volta a favorire l'integrazione delle risorse informative, umane e finanziarie.

## 1. Definizione del processo di qualificazione dei servizi

L'articolo 10, al comma 1 prevede appunto quanto segue: «Al fine di incrementare la fruizione dei beni culturali e di garantire la migliore qualità dei servizi di conservazione, gestione e valorizzazione dei beni culturali, l'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali elabora, in collaborazione con i soggetti interessati e con le organizzazioni professionali entro un anno dall'entrata in vigore della presente legge, gli standard di servizio e di professionalità degli addetti e li propone alla Giunta regionale per l'approvazione».

Per dare attuazione al dettato della legge l'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali ha istituito un'apposita Commissione consultiva per la definizione degli obiettivi di qualità della quale fanno parte gli Assessori alla Cultura delle Amministrazioni provinciali, la Confederazione Autonome locali dell'Emilia-Romagna, i responsabili del Settore Cultura delle Province, le Soprintendenze statali competenti, le organizzazioni professionali attive nell'ambito dei beni culturali, e una rappresentanza dei responsabili degli istituti culturali.

Con la successiva scelta di costituire sottocommissioni apposite per le biblioteche, gli archivi e i musei si è avviata la fase operativa nella quale si è tenuto conto delle indicazioni contenute nel comma 4 in cui si invita a far riferimento, per l'elaborazione degli standard di biblioteche e archivi alle Raccomandazioni dell'International Federation Library Association (IFLA) e del Conseil International des Archives (CIA) - International Council of Archives (ICA), al Codice dell'International Council of Museums (ICOM) per quelli relativi ai musei.

Data la presenza nell'organizzazione regionale degli istituti culturali di strutture appartenenti a soggetti pubblici e privati e riscontrate altresì situazioni di gestione di alcuni servizi e attività in appalto a soggetti esterni, sempre nell'articolo 10 viene precisato al comma 2 che gli standard «... valgono anche per i soggetti convenzionati ai sensi del comma 2 dell'art. 3 e nei casi di affidamento di particolari servizi alle organizzazioni del volontariato, da impegnare comunque in servizi aggiuntivi ri-

spetto a quelli assicurati dalla ordinaria gestione degli istituti culturali»; al comma 3 che essi si applicano inoltre «... anche in caso di affidamento all'esterno di funzioni e servizi propri degli istituti culturali e dei loro sistemi».

È opportuno richiamare anche gli ultimi due commi dell'articolo 10 in quanto le precisazioni in essi contenute si connettono all'attività di programmazione dei diversi soggetti interessati, pubblici e privati, come pure alla qualità ed efficacia nell'attuazione degli interventi che ad essa rispondono.

In sostanza a tali indicazioni si raccordano gli strumenti operativi e amministrativi previsti dalla nuova legge regionale, specificamente piani provinciali e convenzioni:

- «Il rispetto degli standard, verificato dall'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali, è condizione per la concessione dei contributi» (comma 5);
- «Al fine di accedere ai finanziamenti della presente legge gli enti gestori degli istituti culturali sono tenuti ad adottare gli standard, inserendoli nei rispettivi regolamenti entro due anni dalla loro approvazione da parte della Giunta regionale» (comma 6).

Un'ultima precisazione riguarda il citato comma 5. A conferma dell'importanza prioritaria attribuita alla realizzazione degli obiettivi di qualità di cui all'articolo 10 l'Amministrazione regionale, a fronte di una marcata disomogeneità del circuito bibliotecario, archivistico e museale e della necessità in molti casi di un forte investimento finanziario richiesto agli enti titolari delle biblioteche, degli archivi e dei musei per il raggiungimento degli standard, detta "norme transitorie" circa tempi e modi di tale processo di adeguamento, riconoscendo l'esigenza di un'attuazione graduale della qualificazione dell'intero sistema degli istituti culturali regionale.

## 2. Criteri e livelli di definizione della qualità

Analizzando attentamente i risultati di recenti censimenti e ricognizioni, appare evidente che la rete bibliotecaria regionale, sebbene con l'approvazione della precedente L.R. 42/83 avesse espresso una linea di tendenza di generale sviluppo e miglioramento, presenta una certa disomogeneità, con zone particolarmente attive e altre in condizioni di sofferenza, talora per l'insufficiente attenzione di alcune Amministrazioni locali o per l'oggettivo isolamento dovuto alla particolare configurazione del territorio, come pure per le piccole dimensioni di non pochi Comuni, spesso limitative rispetto agli investimenti richiesti per l'erogazione di servizi efficaci.

Per quanto riguarda gli archivi storici, l'applicazione della L.R. 42/83 ha assicurato la conservazione e la fruibilità di un certo numero di archivi storici di ente locale o di interesse locale, promuovendone la valorizzazione e l'affidamento alle biblioteche o sostenendo l'istituzione e l'attività di servizi archivistici organici ai servizi culturali e bibliotecari locali. Si è inoltre contribuito al consolidamento di istituti culturali privati di rilievo regionale che hanno acquisito un ruolo preminente nella acquisizione, concentrazione e conservazione di fondi archivistici contemporanei, svolgendo un servizio qualificato per la fruizione pubblica e la valorizzazione. Tuttavia ciò non ha intaccato nel panorama regionale il quadro di complessiva precarietà delle strutture e del livello organizzativo dei servizi archivistici degli Enti locali.

Per quanto attiene i musei, la L.R. 20/90, che si limitava a descrivere i compiti fondamentali (articolo 4), ha avviato e completato il percorso di qualificazione per quanto attiene alcuni ambiti (catalogazione, restauro), ma non ha generato una qualificazione dell'organizzazione museale nel suo insieme. Ha tuttavia sostenuto la crescita di alcune singole istituzioni e favorito la cooperazione in sistemi di alcune realtà, soprattutto là dove sostenute dall'Amministrazione provinciale competente. Anche in questo settore si registra dunque una forte disomogeneità tra museo e museo, determinata anche dalla specificità che caratterizza ciascun istituto, e che trae origine dalla sua collocazione geografica, dalle caratteristiche e dal valore delle collezioni, ecc.

Nella definizione degli standard per le tre tipologie di isti-

tuti culturali, si è tenuto conto di questa situazione, fatta salva comunque la premessa che il raggiungimento degli obiettivi di cui all'articolo 10 è condizione inderogabile per lo sviluppo coordinato e integrato dei servizi bibliotecari, archivistici e museali su tutto il territorio regionale.

L'elaborazione di standard e obiettivi di qualità ha dunque salvaguardato un doppio livello di intervento operativo: garantire, in maniera regolamentata, una precisa possibilità di recupero delle situazioni svantaggiate e tradizionalmente sofferenti e nello stesso tempo assicurare un generale incremento qualitativo dell'intera organizzazione regionale degli istituti culturali rispetto alle diverse e nuove esigenze dell'intera comunità.

L'insieme delle motivazioni offre legittimità a un modello organizzativo che suggerisce e progressivamente realizza una crescita omogenea, condivisa da tutti gli istituti culturali. La realizzazione di tale finalità sottende la scelta, attentamente dibattuta e valutata, di fissare degli obiettivi di qualità da intendersi come orientamenti operativi cui ogni struttura progressivamente dovrà attenersi nei diversi aspetti gestionali, organizzativi e funzionali.

Si sono così individuati obiettivi finalizzati a consolidare e promuovere la qualità dei servizi e a sollecitare un processo di continua crescita dell'offerta. Essi qualificano in maniera innovativa ed efficace il funzionamento e l'organizzazione complessiva dei servizi bibliotecari, archivistici e museali in regione. Contestualmente vengono altresì indicati requisiti al di sotto dei quali il servizio non è qualificabile come tale.

Entro la cornice così delineata, l'indicazione di tali requisiti va considerata come intervento operativo dinamico all'interno di un processo di progressivo sviluppo del servizio verso gli obiettivi di qualità, oggetto, a loro volta, di periodiche valutazioni e adeguamenti. Gli standard individuati sono validi per tutti i servizi indipendentemente dalla proprietà e natura giuridica.

Su un piano prettamente operativo si sono poi accolte le indicazioni contenute nel comma 2 dell'articolo 10 che prevede quanto segue: «Tali standard sono definiti secondo la natura, la dimensione, la localizzazione e l'eventuale organizzazione in sistema degli istituti considerati...».

Si è trattato di contestualizzare, attraverso l'utilizzo di tali criteri, gli obiettivi di qualità, in ragione delle caratteristiche specifiche, delle peculiarità delle funzioni, dei moduli organizzativi e della situazione socio-culturale dei diversi servizi. Questa impostazione risponde alla finalità di attivare un processo di promozione della qualità flessibile, non statico, che consenta un reale cambiamento, tarato sulle specificità, pur con l'obiettivo di produrre una maggiore omogeneità e una qualità dei servizi complessivamente più elevata.

### 3. Standard condivisi e ambiti di integrazione

Nella L.R. 18/00 biblioteche, archivi e musei sono stati ricompresi dal legislatore nell'unica categoria di "istituti culturali" che perseguono fini di «... informazione, documentazione e formazione permanente dei cittadini ...», a sottolinearne – indipendentemente dalla specificità che caratterizza ciascun settore – la natura comune di organizzazioni culturali con finalità educative al servizio del pubblico e della comunità.

In ambito di definizione di standard questo ha significato, che – pur salvaguardando le differenze tipologiche e funzionali che caratterizzano biblioteche, archivi e musei e ne determinano modalità diverse di funzionamento, di gestione, di fruibilità per il pubblico – il lavoro è stato impostato in modo da riconoscere e valorizzare per le tre diverse tipologie di istituti i tratti che li accomunano e che possono venire così sintetizzati:

- essere dotati di uno statuto e/o di un regolamento. Statuto e regolamento vengono a costituire un punto di riferimento insostituibile che vale erga omnes, ma in primo luogo impegna gli enti proprietari e le amministrazioni responsabili a riconoscere lo status giuridico dell'istituto in questione, rendendone esplicite le dotazioni e le modalità di funzionamento;

- essere dotati di strutture adeguatamente attrezzate per le funzioni a cui esse sono adibite, in conformità con la missione dichiarata e le finalità perseguite e con riferimento alle esigenze del materiale e/o degli oggetti conservati, del personale e del pubblico. Le sedi devono inoltre rispondere alla normativa vigente in materia di sicurezza, igiene e accessibilità;
- essere dotati e/o valersi di personale numericamente adeguato e professionalmente preparato per le mansioni da svolgere, che potrà essere interno o esterno a seconda delle funzioni svolte, delle dimensioni dell'istituto, della sua partecipazione a reti o sistemi;
- erogare servizi al pubblico che siano improntati ai criteri di accessibilità (fisica e intellettuale), informazione, educazione e formazione permanente. Premessa indispensabile per la progettazione e l'organizzazione dei servizi al pubblico è la conoscenza e l'attenta analisi del contesto di riferimento e della domanda, cui fanno seguito momenti di verifica della soddisfazione dell'utenza. I servizi assicurati – che possono variare in ragione delle caratteristiche e delle dimensioni del singolo istituto – vanno esplicitati in una carta dei servizi.

### 4. Ambiti di applicazione degli standard e obiettivi di qualità

La formulazione e la successiva applicazione degli standard, nell'interpretazione più immediata ed essenziale, indirizza l'impegno dell'Amministrazione regionale verso un miglioramento equilibrato e coordinato dei servizi del circuito bibliotecario, archivistico e museale.

Contemporaneamente però pone l'obiettivo più ambizioso di ridisegnare, in una prospettiva d'intervento più ampia e di medio termine, l'intera organizzazione degli istituti culturali in un'ottica dinamica, di continuo investimento sulle strategie innovative nel settore della comunicazione e dell'informazione e di rinnovata attenzione alla domanda culturale.

Da qui la scelta dell'Amministrazione regionale di legare la definizione degli standard all'attivazione di un processo di progressivo rinnovamento del modello organizzativo di biblioteca, di archivio e di museo rispetto a quello che si è venuto consolidando in questi ultimi anni.

In questo quadro un elemento essenziale è che definizione, verifica e adeguamento degli standard avvengano attraverso una concertazione con i soggetti interessati in quanto con questa operazione si avvia un processo che si svilupperà positivamente grazie alla consapevolezza e alla condivisione degli obiettivi da parte dei soggetti coinvolti.

Una volta definiti gli obiettivi di qualità e gli indicatori opportuni si può ipotizzare di costruire un percorso programmato di progressivo miglioramento a cui è opportuno accompagnare un processo di autovalutazione da parte degli enti detentori di biblioteche, archivi e musei.

Questo primo passaggio può stimolare il riconoscimento dei problemi e delle carenze ed anche delle ragioni che ne sono alla base, oltre a fornire elementi di conoscenza rilevanti anche ai fini della programmazione regionale.

Di seguito sono riportate le proposte operative e le raccomandazioni in ordine agli obiettivi di qualità secondo quanto previsto dall'articolo 10.

### 5. BIBLIOTECHE

Le biblioteche pubbliche degli Enti locali sono sistemi di raccolta, organizzazione e distribuzione di informazioni e documenti al servizio della comunità che concorrono, con le loro specifiche funzioni, a promuovere le condizioni che rendono effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa e all'impiego del tempo libero dei componenti di tutta la comunità.

Adempiono le loro funzioni e perseguono i loro scopi mediante:

- il reperimento, l'acquisizione permanente o temporanea, lo scarto, l'organizzazione materiale e concettuale, e la messa a disposizione di informazioni e documenti registrati su qual-

siasi supporto, utili a soddisfare le esigenze della propria utenza;

- la predisposizione e l'erogazione dei servizi informativi e documentari;
- l'assistenza e la consulenza agli individui e ai gruppi per la ricerca e l'acquisizione di informazioni e documenti;
- l'offerta, nell'ambito dei servizi rivolti alla comunità, di particolari opzioni destinate a soddisfare i bisogni degli utenti disabili;
- l'allestimento e l'organizzazione degli spazi e dei materiali più funzionali all'accesso e alla fruizione dei servizi da parte della comunità;
- l'organizzazione della documentazione sulla storia e sulla realtà locale;
- il concorso alla progettazione di servizi informativi al cittadino;
- la promozione della lettura.

Le biblioteche pubbliche degli Enti locali forniscono i loro servizi mediante il ricorso alle opportune forme di cooperazione con altre biblioteche, archivi e istituti documentari presenti nel territorio di riferimento nonché a livello regionale, nazionale e internazionale, al fine di realizzare un servizio documentario integrato che consenta, mediante la condivisione delle risorse, di rispondere ai bisogni informativi degli utenti.

### 5.1 Requisiti generali

Come già indicato nell'ambito dei principi e delle finalità della L.R. 18/00 ogni istituto bibliotecario deve conformare la sua attività ai seguenti obiettivi:

- svolgere con continuità la sua funzione informativa e culturale, proponendosi come soggetto attivo e strumento di democrazia ai fini dell'educazione permanente di tutti i cittadini;
- curare la conservazione, la valorizzazione, la promozione delle proprie raccolte e di tutti gli altri beni culturali posseduti;
- assicurare la pubblica fruizione del materiale bibliografico e documentario e delle attrezzature e favorire la più ampia circolazione dei documenti nell'ambito dell'organizzazione bibliotecaria locale, regionale e nazionale;
- garantire a tutti e senza alcuna discriminazione l'accesso gratuito ai servizi di consultazione dei documenti e dei cataloghi, di lettura e di prestito, favorendo altresì l'uso delle strutture e degli altri servizi esistenti;
- assicurare il raccordo e la cooperazione con le altre biblioteche, pubbliche, private, di diversa pertinenza istituzionale e afferenza disciplinare, con le istituzioni culturali e scolastiche presenti sul territorio;
- impegnarsi nello sviluppo e nella partecipazione a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio librario e documentario, promuovendo altresì il collegamento con le altre reti informative;
- curare la promozione della lettura e di attività culturali e divulgative.

Questi obiettivi dovranno essere raggiunti da ciascuna biblioteca anche attraverso la cooperazione, che è quindi obiettivo strumentale a valenza generale.

Gli indicatori di cui ai paragrafi 5.3, 5.4, 5.6, 5.7 e 5.8 dovranno essere riferiti all'intera rete locale di biblioteche (biblioteche di Enti locali e convenzionate).

### 5.2 Regolamento e carta dei servizi

Disciplinare in maniera chiara e univoca la molteplicità di compiti e funzioni, l'organizzazione interna, l'attività di programmazione, il complesso delle iniziative, la rete dei servizi e i relativi meccanismi di erogazione, la gestione delle risorse, le procedure amministrative, le modalità che presidono il rapporto con l'utenza e ne garantiscono i diritti, ecc., è certamente condizione inderogabile per il buon funzionamento del servizio, che amministrazioni locali ed enti proprietari delle strutture sono tenuti a soddisfare. È indispensabile quindi che ogni biblioteca sia dotata di un regolamento ed adotti una carta dei servizi.

### 5.2.1 Regolamento

In quanto strumento giuridico stabilisce un insieme di norme da osservarsi da parte dei diversi soggetti coinvolti (principalmente Amministrazioni locali, personale e utenti) finalizzate ad un'adeguata organizzazione dei servizi erogati e al corretto funzionamento degli stessi. È necessario che copia del regolamento sia esposta al pubblico.

Di seguito si riporta lo schema generale di un regolamento tipo la cui articolazione tiene conto dei temi essenziali ed è valida per le biblioteche di medie e grandi dimensioni, ma può facilmente adattarsi, con le opportune semplificazioni e integrazioni, anche a quelle di piccole dimensioni nonché alle biblioteche speciali e specializzate che devono garantire la fruizione pubblica dei materiali posseduti senza distinzioni di appartenenza a particolari categorie professionali e di affiliazione istituzionale:

- finalità e compiti (circa i contenuti si rinvia al paragrafo 5.1 "Requisiti generali") che tengano conto del rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità;
- sede e patrimonio (è opportuna una descrizione complessiva del patrimonio per tipologie di materiali, incluse le fonti cui si accede in rete);
- forme di gestione della biblioteca ed eventuali relativi organi;
- ordinamento interno (le procedure riguardano essenzialmente l'incremento, la catalogazione, la collocazione e la conservazione);
- uso pubblico (riguarda essenzialmente le condizioni dell'uso, le procedure della lettura in sede, del prestito a domicilio, alle scuole e di quello interbibliotecario, le modalità dell'uso e della consultazione delle sezioni e dei fondi speciali e del materiale raro e di pregio, dei servizi di reference e di quelli volti alla fornitura dei documenti secondo la normativa vigente sul diritto d'autore e all'utilizzo delle nuove tecnologie per la ricerca dell'informazione bibliografica);
- servizi decentrati (riguarda soprattutto le biblioteche decentrate, le sale di pubblica lettura e centri di prestito ecc.: è opportuno precisarne le modalità di gestione e la forma organizzativa);
- personale (il numero degli addetti è in funzione dell'espletamento dei compiti e dei servizi indicati nei punti precedenti; è opportuno precisare ruoli e compiti delle figure professionali tenendo conto del modello organizzativo che si è fissato e delle esigenze di formazione e aggiornamento professionale);
- diritti e doveri degli utenti;
- rapporti istituzionali con l'utenza (si sottolinea il raccordo con le associazioni culturali, professionali e degli utenti: tale rapporto è finalizzato alla definizione degli obiettivi della biblioteca e alla verifica dei risultati);
- obiettivi di qualità del servizio (recepimento Direttiva regionale ai sensi del comma 6, articolo 10, L.R. 18/00).

### 5.2.2 Carta dei servizi

È lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione locale e più in generale l'ente titolare della biblioteca, s'impegna formalmente ad offrire precise garanzie agli utenti in ordine alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei vari servizi erogati come pure, in generale, circa l'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione. Con tale strumento si assicura la partecipazione dell'utente e un permanente livello di verifica e controllo dall'esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.

In quanto atto normativo che fissa e regola in maniera chiara e univoca i rapporti tra biblioteca e utenti è perciò indispensabile che ogni Amministrazione locale o ente gestore doti la propria struttura bibliotecaria della carta dei servizi, come del resto richiede esplicitamente anche a proposito del regolamento, la stessa legge regionale all'articolo 5, dedicato alle funzioni dei Comuni, che in particolare al comma 2, lettera a) recita: «... provvedono, secondo la legislazione vigente, all'istituzione e alla gestione degli istituti culturali e ne approvano i relativi regolamenti e carte dei servizi».

Fungono da premessa all'elaborazione della carta dei servizi una attenta analisi del contesto e della domanda dell'utenza, una sempre più efficace definizione del modello organizzativo adottato dalla biblioteca anche ai fini della razionalizzazione delle risorse e l'individuazione dei diversi servizi e delle condizioni di erogazione e fruizione degli stessi. In vista dell'elaborazione di un'adeguata carta dei servizi è consigliabile procedere alla redazione di guide che favoriscano la standardizzazione dell'erogazione dei servizi e la conseguente informazione al pubblico.

Per ogni servizio è opportuno specificare il livello di efficienza e il grado di soddisfazione garantito all'utenza: a ciò si accompagnano regolari momenti di verifica con la predisposizione di indicatori da utilizzarsi per misurare il raggiungimento degli obiettivi.

Tenendo conto anche della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", di seguito si elencano gli elementi essenziali che necessariamente deve contenere la carta dei servizi:

- i principi generali, nei quali sono precisati le finalità e i compiti della biblioteca;
- i principi fondamentali, la cui copertura tematica riguarda:
  - eguaglianza: l'accesso ai servizi è garantito a tutti senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica;
  - imparzialità: gli operatori si comportano in maniera obiettiva e imparziale nel rapporto con gli utenti;
  - continuità: i servizi vengono erogati in modo continuo e regolare, in relazione a quanto stabilito nel regolamento;
  - diritto di scelta: occorre assicurare una pluralità di fonti e forme di documentazione, nonché di supporti e servizi differenziati a seconda delle esigenze del territorio;
  - partecipazione e trasparenza: la biblioteca individua modi e tempi del coinvolgimento dell'utenza e garantisce semplificazione e chiarezza nelle procedure;
  - efficienza ed efficacia: utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i risultati previsti nel modo migliore, in funzione dell'adeguatezza ai bisogni dell'utenza;
- i servizi: deve comprendere l'elenco dei servizi erogati (a titolo esemplificativo: consultazione in sede, prestito a domicilio, prestito interbibliotecario e fornitura dei documenti, consulenza bibliografica, reference, ricerca su banche dati, accesso a Internet e postazioni multimediali, riproduzioni, presenza di sezioni quali emeroteca, ragazzi, ecc., promozione e attività culturali);
- tutela dei diritti degli utenti a proposito di:
  - diritti e doveri (dell'amministrazione, degli operatori, degli utenti);
  - reclami;
  - rimborsi;
  - rapporto con gli utenti (stile di comportamento degli operatori ed eventuali sanzioni);
- indicatori del livello di qualità del servizio: vengono individuate caratteristiche qualitative e quantitative del servizio che consentono la rilevazione e la verifica del grado di qualità raggiunto, in armonia con quanto indicato nel paragrafo 5.8.

### 5.3 Sede e attrezzature

Nel formulare le indicazioni a proposito delle sedi degli istituti bibliotecari si è attentamente valutata la situazione regionale, che evidenzia la scarsa presenza di strutture appositamente costruite per ospitare una biblioteca. La maggior parte delle biblioteche infatti ha sede in edifici nati per altre destinazioni e quindi scarsamente idonei allo svolgimento delle funzioni che un simile istituto pubblico solitamente richiede. C'è poi da sottolineare che diverse biblioteche svolgono la loro attività in edifici storici e ciò determina non poche difficoltà di adeguamento e convivenza con le oggettive necessità conservative di tali contenitori.

Nei limiti imposti da queste situazioni, ma soprattutto tenendo conto dei tanti qualificanti interventi di ristrutturazione o

di costruzione di un nuovo edificio, di seguito si indicano le principali caratteristiche strutturali, in termini sia tipologici sia dimensionali, che dovrebbero caratterizzare le sedi bibliotecarie. Esse devono necessariamente fare riferimento ad almeno tre specifiche esigenze:

- esigenze delle collezioni anche in ordine al problema della loro sistemazione, conservazione, trattamento, movimentazione, incremento e, nel caso di patrimonio corrente, di accessibilità diretta da parte dei diversi utenti;
- esigenze degli utenti in riferimento ai vari servizi che la struttura bibliotecaria si è impegnata ad erogare come pure alle attività culturali e divulgative e didattiche che si pensa di realizzare, garantendo altresì le più ampie condizioni di sicurezza;
- esigenze del personale in rapporto soprattutto all'organizzazione tecnica del servizio. Anche in questo caso devono essere assicurate ottimali condizioni di sicurezza.

In rapporto a ciò, l'adeguatezza strutturale delle sedi e il rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza e igiene sono quindi una condizione essenziale per conseguire predeterminati obiettivi di qualità e l'efficacia dei servizi bibliotecari. Tenuto conto del quadro delle esigenze prima definito, che riguarda complessivamente tipologia e caratteristiche delle sedi, attrezzature, dimensione e articolazione interna degli spazi, il piano dell'offerta si qualifica maggiormente considerando le indicazioni di seguito elencate:

- superamento delle barriere architettoniche per assicurare l'accesso ai disabili (anche con sedie a rotelle);
- adeguata ubicazione in modo che la biblioteca sia facilmente raggiungibile;
- presenza di segnaletica interna ed esterna (anche in lingua straniera nel caso di città capoluogo o con particolare vocazione turistica oppure con forte immigrazione);
- esclusiva utilizzazione delle aree destinate alle diverse funzioni della biblioteca;
- condizioni di flessibilità che permettano nel tempo di introdurre cambiamenti qualora mutino o si aggiungano altre esigenze;
- massima attrezzabilità in modo da soddisfare esigenze diverse;
- particolare attenzione alle condizioni di accoglienza, pulizia, illuminazione e relativa manutenzione.

Più in generale è importante che la disposizione degli spazi destinati al pubblico sia definita tenendo conto dell'utenza potenziale, considerando anche quella esterna al Comune dove ha sede la biblioteca qualora essa assicuri i propri servizi a zone limitrofe. È indispensabile inoltre garantire la massima compatibilità tra le diverse esigenze degli utenti che quotidianamente frequentano la biblioteca, cercando quindi, ad esempio, di salvaguardare e conciliare in maniera ottimale nell'organizzazione funzionale degli spazi, le necessità di studio individuale insieme con quelle di laboratorio o di consultazione della sezione ragazzi.

È compito delle Amministrazioni locali qualora si attivino interventi di ristrutturazione e ampliamento della sede esistente o di costruzione di un nuovo edificio, prevedere e assicurare la piena partecipazione dei bibliotecari. Il loro coinvolgimento è essenziale sia in fase di progettazione che di realizzazione degli interventi strutturali previsti. È opportuno quindi che il bibliotecario collabori attivamente con il progettista, fornendo un quadro completo dell'esistente con, ad esempio, dati quantitativi sul patrimonio librario e suo incremento negli ultimi anni, le diverse categorie di utenti e loro numero, sui prestiti, sul personale, sulle attività e i differenti servizi. A queste informazioni il bibliotecario deve poi aggregare le indicazioni relative a un preciso piano di sviluppo della biblioteca, prefigurando, da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo, un quadro completo e dettagliato delle nuove esigenze in rapporto, ad esempio, alla implementazione o attivazione di ulteriori servizi.

È necessario che la biblioteca abbia dimensioni commisurate al bacino di utenza e che l'area dei servizi al pubblico abbia una superficie di almeno 0,30 mq. ogni 10 abitanti nei comuni in cui si registra la presenza di una sola biblioteca.

Si precisa infine che anche in presenza di situazioni svantaggiate e indipendentemente dall'ampiezza demografica, la superficie dei servizi al pubblico non sia inferiore a 100 mq.

#### 5.4 Personale

La responsabilità delle biblioteche deve essere affidata a bibliotecari. Ciò viene ribadito anche nel già citato articolo 5 della L.R. 18/00, che al comma 3 recita: «Per la realizzazione di tali funzioni, i Comuni si avvalgono di figure specifiche specialistiche quali bibliotecari, archivisti ...»; come pure l'articolo 12, comma 1, lettera d) che stabilisce che i vari servizi delle biblioteche sono garantiti mediante «... l'impiego di personale qualificato in grado di gestire attività di alta complessità tecnico-scientifica».

I Comuni, ma anche gli altri enti titolari di biblioteche afferenti all'organizzazione bibliotecaria regionale, incluse le biblioteche speciali e specializzate, devono quindi garantire l'accessibilità e la pubblica fruizione da parte di tutti i cittadini, dotando i propri istituti di personale qualificato, al quale affidare la custodia, la conservazione, l'ordinamento, la catalogazione, la consultazione, il reference, la valorizzazione e l'incremento delle raccolte. Il personale, sulla base degli indirizzi generali fissati dall'ente titolare, s'impegna altresì a realizzare gli obiettivi specifici del servizio.

Il bibliotecario è figura professionale qualificata, riconosciuta come tale nei ruoli professionali dell'ente, che svolge funzioni tecnico-specialistiche e, nel rispetto degli atti normativi approvati dai competenti organi dell'Amministrazione, opera in piena autonomia scientifica.

È opportuno che i Comuni e gli altri enti titolari di biblioteche inseriscano nel proprio organico la figura professionale del bibliotecario, in numero e con professionalità adeguata alle diverse funzioni e compiti che il modello organizzativo e funzionale della biblioteca richiede. Tutto ciò anche in rapporto:

- alla quantità e qualità dei patrimoni della biblioteca;
- alla complessità della sua organizzazione;
- alla tipologia e alla natura specifica dei servizi che l'ente titolare si è impegnato ad erogare;
- al ruolo e funzione della biblioteca, anche in rapporto con le altre istituzioni presenti sul territorio;
- all'attività culturale, promozionale e di valorizzazione svolta.

È compito dei Comuni e degli enti titolari o gestori di biblioteche afferenti all'organizzazione bibliotecaria regionale, provvedere alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale del personale, favorendo quindi la partecipazione alle iniziative (anche laddove è richiesta una quota di iscrizione) di qualificazione e specializzazione, in orario di servizio o comunque retribuito.

In attesa della definizione dei profili professionali e delle procedure di reclutamento e selezione delle relative figure professionali, almeno per quella di bibliotecario è utile fare riferimento ai requisiti richiesti per l'ammissione all'albo dei bibliotecari dell'AIB.

Nei casi di mobilità del personale sia interna che tra strutture pubbliche di diversa pertinenza istituzionale, per la figura di bibliotecario devono valere tutte le indicazioni e avvertenze sopra esplicitate, in modo che la responsabilità dell'organizzazione e sviluppo del servizio bibliotecario sia sempre affidata a figure professionali abilitate a svolgere le attività specifiche richieste.

Per quanto riguarda l'accesso ai concorsi indetti dalle varie Amministrazioni è opportuno valutare in maniera adeguata il possesso dell'attestato di qualifica professionale di secondo livello, che si consegue con la partecipazione ai corsi di almeno 600 ore, attinenti alle materie biblioteconomiche e documentarie.

È necessario prevedere un indicatore di 0,50 addetti (Full Time Equivalent - FTE) ogni 2.000 abitanti.

Nei comuni in cui vi sono soggetti convenzionati ai sensi del comma 2, articolo 3 della L.R. 18/00, lo standard va consi-

derato in riferimento all'organizzazione bibliotecaria complessiva.

Nel caso di situazioni svantaggiate identificate nel paragrafo 2, per i Comuni che hanno difficoltà a gestire o ad attivare un servizio bibliotecario, si suggerisce la forma associativa per dotarsi di una figura professionale in modo da garantire la regolare apertura e un discreto livello organizzativo delle strutture coinvolte, tramite l'utilizzo degli strumenti dell'accordo di programma e della convenzione, come espressamente previsto dalla stessa legge regionale, all'articolo 5, comma 4: «I Comuni perseguono l'integrazione delle risorse e il potenziamento della cooperazione culturale attraverso la sottoscrizione di accordi di programma e la stipula di convenzioni ...». Si precisa che è necessario prevedere un indicatore non inferiore a 0,25 addetti (FTE) ogni 2.000 abitanti.

#### 5.5 Orario di apertura

L'orario di apertura della biblioteca è strettamente collegato alla programmazione del servizio e al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi prefissati. L'adeguatezza del numero delle ore di apertura agli utenti e la relativa predisposizione dell'orario giornaliero e settimanale, sulla base dell'analisi e della conoscenza del bacino d'utenza interessato, contribuiscono a realizzare un servizio bibliotecario soddisfacente ed efficace.

La preventiva verifica di tempi e modi delle esigenze informative del bacino d'utenza deve presiedere alla stesura dell'orario di apertura in modo che la sua pianificazione sia strutturata sulle fasce di orario che meglio garantiscano e facilitano ad ogni categoria di utente individuata e a quella potenziale l'utilizzo di tutti i servizi erogati. Sulla base di tale analisi vengono fissati anche gli eventuali cambiamenti stagionali dell'orario di apertura della biblioteca.

Altrettanta importanza e peso, per quanto riguarda il buon funzionamento della biblioteca, assume la definizione dei periodi di chiusura: anche per questo valgono le considerazioni sopra espresse. Soprattutto è indispensabile fissare, nel predisporre l'orario giornaliero e settimanale per l'intero anno, i normali periodi di chiusura (come ad esempio le festività), mentre per quelli dovuti alla manutenzione delle attrezzature e dei locali e al controllo conservativo e inventariale dei materiali posseduti, o per eventuali lavori straordinari, è importante che la chiusura venga decisa in rapporto alla probabilità di minore affluenza di pubblico.

In questi ultimi casi è opportuno che il bibliotecario dia motivata e tempestiva informazione agli utenti della biblioteca.

Nell'elaborazione degli obiettivi di qualità riferiti all'orario di apertura si è ritenuto opportuno calcolare il numero delle ore in base alla popolazione, secondo le indicazioni degli organismi internazionali competenti. I Comuni della nostra regione sono stati suddivisi in tre fasce (sotto i 10.000 abitanti, sopra i 10.000 abitanti e Comuni capoluogo), per le quali si propongono i seguenti indicatori:

- per i Comuni sotto i 10.000 abitanti: non inferiore a 30 ore settimanali;
- per i Comuni sopra i 10.000 abitanti: non inferiore a 40 ore settimanali;
- per i Comuni capoluogo: non inferiore a 50 ore settimanali.

Si precisa comunque che l'orario di apertura, anche nelle situazioni svantaggiate cui si fa riferimento nel paragrafo 2, non può essere in nessun caso inferiore alle 18 ore settimanali.

Si sottolinea inoltre che è richiesto come requisito essenziale, indipendentemente dall'ampiezza demografica e dal livello di standard, che la maggior parte dell'orario di apertura sia concentrato nella fascia pomeridiana. Aperture serali o festive possono assumere un significato di rilievo, qualificando maggiormente l'attività del servizio, in relazione a particolari tipologie di utenti o di specifici contesti territoriali.

Per le biblioteche speciali e specializzate collocate all'interno della sede di lavoro dell'ente di appartenenza è necessario che l'orario di apertura coincida il più possibile con quello

dell'ente stesso, concentrando l'erogazione dei servizi più qualificati nelle fasce d'orario in cui è più rilevante la presenza dell'utenza.

### 5.6 Dotazione documentaria di base

La dotazione documentaria è costituita in sintonia con gli obiettivi e i compiti delle biblioteche in rapporto ai bisogni informativi e culturali dei lettori reali e potenziali del bacino di utenza di riferimento. Nelle biblioteche speciali e specializzate la copertura disciplinare della dotazione documentaria e il costante aggiornamento delle collezioni costituiscono elementi di primaria importanza.

La collezione moderna (opere pubblicate negli ultimi venti anni) dovrà contenere una gamma sufficientemente ampia di documenti in una varietà di formati e in quantità sufficiente in rapporto alla popolazione servita.

Essa comprende libri, riviste, documenti multimediali, audiovisivi.

La biblioteca deve mantenersi aggiornata sui nuovi formati e sui sistemi di accesso alle informazioni.

Una collezione di documenti di interesse locale, documentata, per ambiti territoriali definiti, la cultura e la società locale.

La collezione per ragazzi costituisce una parte rilevante della dotazione e deve essere adeguata alla percentuale dei giovani lettori. Nelle biblioteche più piccole può costituire 1/3 della dotazione.

La dotazione di audiovisivi e materiale multimediale dovrà essere valutata in base al patrimonio complessivo e incrementata in considerazione dell'offerta sempre più qualificata, dell'alto grado di risposta dei lettori e del valore ricreativo e di svago che questa documentazione offre soprattutto ai giovani adulti.

La dotazione documentaria di base non dovrà essere inferiore a 1,5 documenti per abitante.

La collezione moderna è a disposizione del pubblico a scaffale aperto.

Il materiale audiovisivo e multimediale richiede una strumentazione di consultazione idonea e funzionante.

### 5.7 Gestione delle collezioni

È necessario che le biblioteche attivino rigorose e sistematiche politiche di sviluppo e gestione delle collezioni in funzione dei servizi che intendono offrire per raggiungere gli obiettivi e le finalità individuate.

Particolare rilevanza assume nelle biblioteche di pubblica lettura la revisione periodica tesa al soddisfacimento delle esigenze informative dell'utenza e della razionalizzazione degli spazi: infatti soltanto una biblioteca che applica con criteri adeguati una politica di revisione e svecchiamento delle raccolte può offrire un servizio aggiornato e una collezione attuale.

Prima di procedere ad eventuali operazioni di scarto, si raccomanda la massima cautela (verificare il possesso delle medesime edizioni da parte di altre biblioteche) e l'invio degli elenchi alla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna.

#### 5.7.1 Acquisizioni

È opportuno che le biblioteche attuino politiche di acquisizione tese a garantire ai diversi utenti materiali sempre attuali e aggiornati.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati, cioè la capacità di esaudire le esigenze degli utenti in rapporto alle risorse finanziarie disponibili, rientra quindi tra i compiti professionali del bibliotecario. La documentazione viene acquisita dalla biblioteca attraverso la formula del possesso e/o dell'accesso.

Per quanto riguarda il possesso, si propone di considerare il numero delle accessioni in relazione alla popolazione.

Si ritiene che per volumi, audiovisivi, documenti elettronici l'indicatore sia di 100 accessioni annue ogni 1.000 abitanti.

Si precisa comunque che in riferimento alle situazioni svantaggiate di cui al paragrafo 2, l'indicatore non debba essere inferiore a 50 accessioni annue ogni 1.000 abitanti.

Per quanto riguarda i periodici, indispensabile strumento di informazione, ricerca, aggiornamento, nella difficoltà di fornire precise indicazioni quantitative, si ribadisce la centralità della loro acquisizione (su supporto cartaceo, CD, on-line, ecc.).

Allo scopo di utilizzare al meglio le acquisizioni basate sul possesso, si raccomanda alle biblioteche lo sviluppo dell'acquisizione di risorse informative secondo la formula dell'accesso, in quanto complementari fra loro, in particolare nelle biblioteche specializzate e speciali, per le quali si insiste sullo sviluppo delle collezioni in senso disciplinare.

#### 5.7.2 Trattamento della documentazione

Le attività di catalogazione devono essere organizzate secondo obiettivi e priorità di intervento e devono riferirsi a norme e standard nazionali e internazionali indicati dagli Istituti centrali e regionali preposti.

Tali attività, svolte in forma centralizzata o partecipata, fondate sul principio della cooperazione, recano un beneficio notevole a tutta l'organizzazione bibliotecaria, non solo regionale, e costituiscono la base imprescindibile per la circolazione dei documenti.

Gli aspetti semantici della catalogazione (soggettazione, indicizzazione, classificazione, ecc.) devono essere tenuti particolarmente in considerazione dalle biblioteche speciali e specializzate che useranno strumenti di indicizzazione appropriati alla valorizzazione delle specifiche discipline.

#### 5.7.3 Collezioni destinate alla conservazione permanente

Le biblioteche individuano i criteri (rarietà, pregio, datazione, caratteristiche di contenuto o intrinseche) per l'identificazione e l'incremento dei materiali destinati alla conservazione permanente ed è opportuno che si dotino di un documento di gestione delle collezioni per definire il trattamento conservativo e catalografico delle collezioni generali e speciali, le priorità di intervento, le modalità di consultazione.

Nel rispetto della normativa di tutela (DLgs 29 ottobre 1999, n. 490), è indispensabile che la biblioteca assicuri la conservazione nel tempo delle proprie collezioni permanenti e articoli il proprio servizio in modo da garantire un accesso tutelato da parte dei lettori a tali documenti.

Le biblioteche attuano interventi atti a identificare, proteggere e valorizzare le collezioni di maggior pregio quali: inventariazione, revisioni inventariali periodiche, attività di precatalogazione (liste e censimenti dei fondi), revisione e completamento dei record catalografici con segnalazione della rarità dei pezzi, catalogazione specifica.

#### Incremento

È opportuno che nel bilancio della biblioteca figurino una somma riservata agli acquisti utili per incrementare le collezioni destinate a conservazione permanente, sia per acquisti in antiquariato, sia per acquisti correnti atti a incrementare le collezioni che la biblioteca per propria missione è tenuta a costituire e conservare (es. raccolte locali o specializzate).

Le biblioteche sollecitano donazioni di raccolte di particolare interesse coerenti con il loro patrimonio.

#### Catalogazione

Le attività di catalogazione devono essere organizzate secondo obiettivi definiti e priorità di intervento e devono riferirsi a norme e standard nazionali e internazionali indicati dagli Istituti centrali e regionali preposti.

Anche nel settore antico va valorizzata la catalogazione partecipata e la creazione di cataloghi collettivi.

L'accesso del pubblico al catalogo elettronico dei fondi storici della biblioteca deve essere amichevole, integrato dove possibile con il catalogo dei fondi moderni e disponibile anche in rete.

I cataloghi storici su supporto cartaceo devono essere protetti e valorizzati.

È opportuno che il contenuto informativo dei cataloghi storici sia progressivamente integrato con il catalogo elettronico della biblioteca e consultabile in modalità remota.

#### 5.7.3.1 Cura e conservazione delle collezioni

Le biblioteche seguono le raccomandazioni e i principi internazionalmente accettati in materia e le direttive specifiche emanate dagli organismi scientifici di riferimento, in particolare dagli Istituti centrali del Ministero per i beni e le attività culturali e dall'IFLA.

##### *Salvaguardia delle raccolte*

È opportuno che le biblioteche attuino un piano di protezione delle proprie raccolte. Nel piano devono essere individuati gli accorgimenti organizzativi e strumentali atti ad evitare furti e danneggiamenti (le modalità di accesso all'edificio e ai depositi, le modalità di richiesta e consultazione dei materiali, i responsabili e le modalità di revisione degli impianti di sicurezza, ecc.). Lo staff deve essere formato sui problemi della conservazione e della sicurezza.

I documenti devono essere trattati affinché, in modo appropriato, portino in maniera permanente un riconoscimento di appartenenza patrimoniale.

Con una periodicità programmata devono essere effettuati i riscontri inventariali delle collezioni.

Per evitare che l'organizzazione di mostre bibliografiche provochi un impatto negativo sulla conservazione delle raccolte, si rileva la necessità che le biblioteche che intendono concedere in prestito materiale librario si attengano alle seguenti raccomandazioni:

- valutazione dell'iniziativa in rapporto all'importanza e al valore dei beni richiesti;
- analisi dello stato di conservazione dell'esemplare e valutazione delle modalità di trasporto;
- richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna (con le indicazioni delle caratteristiche delle sale espositive e delle bacheche e con la specificazione del valore assicurativo del materiale accettato da parte dell'ente promotore);
- riproduzione del materiale di particolare pregio.

##### *Condizioni di immagazzinamento*

Ogni materiale richiede stoccaggio e forme di condizionamento idonei, compatibilmente con la sedimentazione storica dei fondi.

Nell'individuazione, progettazione e ristrutturazione dei depositi devono essere tenute in conto le raccomandazioni espresse dalla letteratura scientifica e dagli standard degli Istituti di riferimento per il controllo delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità), operando scelte che garantiscano l'idoneità degli ambienti alla conservazione.

Nei depositi è opportuno che siano installati dei sistemi di monitoraggio del clima che indichino eventuali interventi da operare per il mantenimento dei valori di temperatura e umidità relativa entro gli intervalli ottimali.

Le collezioni e i depositi devono essere sottoposti a spolverature programmate.

L'idoneità e integrità delle scaffalature e dei contenitori per la conservazione devono essere periodicamente verificati e valutata la sostituzione degli elementi inidonei o deteriorati.

Deve essere programmata e registrata la revisione e taratura periodica degli impianti di rilevamento e condizionamento, di quelli di allarme e sorveglianza e degli impianti antincendio.

In queste attività di manutenzione la biblioteca deve adottare politiche e prassi verificabili, stabilendo la frequenza dei cicli di manutenzione ordinaria e programmando, se necessario, manutenzioni straordinarie.

#### *Riproduzioni*

È opportuno che le biblioteche predispongano copie di sicurezza e copie sostitutive per la consultazione.

Le riproduzioni devono essere eseguite con modalità tecnologiche tali da eliminare o limitare al massimo danni possibili agli originali.

Le riproduzioni di sicurezza devono essere eseguite secondo standard tecnici che assicurino stabilità e durevolezza nel tempo e necessitano di programmi di manutenzione.

È opportuno che le biblioteche forniscano riproduzioni sostitutive, che devono essere facilmente utilizzabili da parte dei lettori. Le biblioteche devono comunque assicurare la disponibilità dell'originale in caso di richiesta adeguatamente motivata.

#### *Restauro*

Gli interventi di restauro devono essere programmati in base a criteri di necessità, scientificamente validati e condotti da personale tecnico, ed i relativi progetti devono essere autorizzati dalla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna.

La correttezza dell'esecuzione e la conformità al progetto degli interventi devono essere verificati dal committente e dalla Soprintendenza in corso d'opera e alla consegna.

L'affidamento dei lavori a terzi da parte degli Enti pubblici è attuato secondo le procedure determinate dalla normativa vigente.

#### 5.7.3.2 Fruizione e valorizzazione delle collezioni

L'accessibilità ai documenti deve essere garantita dai cataloghi, che devono essere pubblici, da guide ai fondi e dall'assistenza del personale.

##### *Consultazione*

La consultazione delle collezioni destinate a conservazione permanente deve avvenire sotto sorveglianza e tutela, garantendo ad ogni utente eguali modalità di accesso ed uso. Le limitazioni all'uso e alla consultazione devono essere ragionevoli e pubbliche, in relazione alle necessità di tutela fisica dei materiali o del rispetto del diritto d'autore o di altri eventuali vincoli giuridici delle raccolte.

È opportuno che la biblioteca indichi una forma di citazione dei libri e dei documenti univoca, che li identifichi anche successivamente e li renda rintracciabili da parte di altri lettori.

##### *Mostre*

È opportuno che le biblioteche organizzino attività espositive al fine di fare conoscere le proprie collezioni e concedano il loro materiale per iniziative qualificate di altri soggetti.

In questi casi la tutela dei libri e documenti esposti deve essere sempre garantita, con particolare riguardo alle modalità di esposizione, alle vetrine utilizzate, alla conformità dei locali alle raccomandazioni e normative di sicurezza e antincendio, alle condizioni di illuminazione e di clima.

##### *Studio e valorizzazione*

Le biblioteche devono promuovere studi scientifici, pubblicazioni, mostre e convegni sulle proprie collezioni, nonché iniziative di valorizzazione rivolte anche ad un pubblico non specializzato.

Attenzione e disponibilità particolari devono essere rivolte alle scuole, con visite guidate e percorsi didattici ai fondi e alle collezioni.

#### 5.8 Servizi al pubblico

I servizi al pubblico erogati dall'organizzazione bibliotecaria regionale sono ascrivibili alle seguenti tipologie o processi primari, secondo il seguente schema:

- Servizi collegati alla gestione del possesso
  - consultazione;

- prestito locale;
- sezioni multimediali (audio, video, CD-ROM ecc.);
- sezioni per particolari tipologie di utenza;
- emeroteca;
- informazioni al pubblico (reference).
- Servizi collegati alla gestione dell'accesso
  - accesso a reti e risorse informative esterne;
  - accesso a basi dati on line;
  - informazioni al pubblico (reference);
  - fornitura di documenti (document delivery);
  - informazione di comunità;
  - intermediazione verso agenzie informative esterne pubbliche o private.
- Servizi collegati alla gestione temporanea del possesso
  - prestito interbibliotecario;
  - prestito internazionale.

Il complesso dei servizi sopra citati deve essere per tutte le biblioteche del territorio regionale l'obiettivo verso il quale gradualmente tendere. Ciò presuppone un buon grado di integrazione fra biblioteca e risorse informative presenti sul territorio. È bene ricordare che tale integrazione è costituita anche da circuiti virtuali. Conseguentemente l'abilità della biblioteca consisterà nello stabilire e nel gestire relazioni con le diverse agenzie informative (URP, Informagiovani, centri di documentazione, di ricerca, ecc.) e nel considerare queste ultime come propri fornitori.

L'organizzazione bibliotecaria regionale deve fondarsi sulla gestione dei processi primari sopra indicati e deve complessivamente strutturarsi come comunità distributiva, ossia come un insieme eterogeneo di servizi di accesso all'informazione e alla conoscenza che collettivamente produce valore per l'utente. Conseguentemente le singole componenti della comunità distributiva potranno avere caratteristiche diverse ed erogare diversi livelli di servizio assumendo comunque una coerenza complessiva rispetto all'utente.

L'organizzazione bibliotecaria regionale, inoltre, è articolata in aree di cooperazione locale che si avvalgono di sistemi di automazione per la gestione dei servizi, con particolare riguardo alla disponibilità di un OPAC. Essa è altresì parte del Servizio Bibliotecario Nazionale indipendentemente dal software compatibile localmente utilizzato.

È opportuno poi prevedere forme di monitoraggio e verifiche dell'operato della biblioteca, rilevando in modo sistematico e costante i due indicatori di output che misurano la qualità complessiva del servizio, la sua penetrazione nel territorio e nella comunità: l'indice di prestito con un obiettivo verso cui gradualmente tendere di 1,5 prestiti annui per abitante e l'indice di impatto per il quale si propone un indicatore di 15 iscritti attivi annui ogni 100 abitanti. Si intende che essi vanno considerati nella loro connotazione dinamica. La biblioteca che parte da indici molto bassi di prestito e di impatto e che si proponga di accrescere complessivamente il proprio livello qualitativo in un arco di tempo di alcuni anni, dovrà considerare l'efficacia dell'investimento soltanto dopo un certo periodo, valutando rigorosamente il trend dei prestiti e degli iscritti in quel lasso di tempo.

Per rendere coerente l'accesso ai servizi bibliotecari sul territorio regionale è auspicabile, fermo restando l'autonomia dei singoli enti, che tutti i cittadini residenti sul territorio regionale possano essere ammessi al servizio di prestito locale e che quest'ultimo sia effettuato con modalità tendenzialmente uniformi all'interno dell'organizzazione bibliotecaria regionale.

Di seguito si individuano le componenti fondamentali dell'organizzazione bibliotecaria regionale, distinte in base alla tipologia, alle modalità e alla complessità dei livelli di servizio erogati.

### 5.8.1 Servizi bibliotecari

Le biblioteche erogano, tendenzialmente, tutti i servizi appartenenti alle tre tipologie sopra indicate. È necessario che le biblioteche garantiscano almeno i seguenti servizi:

- consultazione;

- prestito locale e interbibliotecario;
- servizio di informazioni al pubblico (reference);
- sezione dedicata ai ragazzi;
- accesso alle reti esterne (Internet).

Tali servizi devono essere gestiti da personale bibliotecario adeguato ed inseriti in un contesto organizzativo che preveda l'applicazione di metodologie professionali. La disponibilità al prestito interbibliotecario è obbligatoria all'interno dell'organizzazione bibliotecaria regionale.

La gestione dei servizi summenzionati deve avvalersi di sistemi di automazione che garantiscano la massima interoperabilità possibile all'interno dell'organizzazione bibliotecaria regionale. Deve inoltre essere prevista la presenza di sale a scaffale aperto.

### 5.8.2 Punti di accesso ai servizi

Le strutture che non siano in grado di erogare i servizi prescritti per i servizi bibliotecari e con le modalità per essi previste sono da considerarsi esclusivamente punti di accesso ai servizi dell'organizzazione bibliotecaria regionale o di una area di cooperazione locale. Attraverso il sottosistema informatico impiegato dall'area di cooperazione locale, essi dovranno tuttavia assicurare i seguenti servizi:

- consultazione (non assistita);
- prestito locale e interbibliotecario (almeno come struttura richiedente o attraverso il livello cooperativo sotto indicato);
- accesso ai servizi dell'area di cooperazione locale di appartenenza e alle reti esterne (Internet).

Per il livello minimale dei servizi erogati e per l'assenza di personale bibliotecario i punti di accesso ai servizi dell'organizzazione bibliotecaria regionale non potranno accedere ai finanziamenti di cui all'articolo 7 della L.R. 18/00.

Le strutture che non siano in grado di fornire nemmeno i servizi sopra indicati sono semplici depositi documentari e in quanto tali non sono parte dell'organizzazione bibliotecaria regionale.

### 5.8.3 Servizi cooperativi

La distribuzione di alcuni servizi può essere gestita - anche grazie al sottostante sistema di automazione - a livello di area di cooperazione locale o individuando sul territorio regionale (o all'interno delle aree di cooperazione) biblioteche in grado di esercitare tale funzione nei confronti di determinate aree dell'organizzazione bibliotecaria regionale.

I servizi cooperativi sono i seguenti:

- OPAC;
- prestito interbibliotecario;
- prestito internazionale;
- fornitura di documenti (document delivery);
- informazioni al pubblico (reference).

Fra i servizi cooperativi può essere inclusa anche l'informazione di comunità.

### 5.9 Servizi al pubblico: biblioteche speciali e specializzate

I servizi, in particolare quelli a valore aggiunto, caratterizzano le biblioteche speciali e le distinguono dalle biblioteche specializzate, cioè raccolte a vocazione disciplinare. Non esiste tuttavia un modo univoco di definire i servizi di tipo avanzato poiché le differenze tra i settori disciplinari condizionano pesantemente contenuti, forme, modalità e tempi di resa dei servizi.

Nella prospettiva di poter attuare l'implementazione di servizi a valore aggiunto è necessario che le biblioteche specializzate si indirizzino quindi, in via preliminare, a garantire almeno una serie di servizi di base. A questo proposito si ricorda che i materiali posseduti devono essere catalogati, come enunciato nel paragrafo 5.7.2.

Servizi di base:

- consultazione;
- prestito locale;

- informazioni al pubblico (reference);
- accesso alle reti e risorse informative esterne (es. Internet);
- prestito interbibliotecario e/o fornitura di documenti (document delivery).

Si suggerisce che i servizi avanzati tengano sempre nella debita considerazione la valorizzazione sul piano disciplinare delle risorse informative possedute e di quelle cui la biblioteca accede attraverso Internet e le reti esterne. Si raccomanda inoltre la partecipazione ad esperienze cooperative e consorzi con lo scopo specifico di favorire l'integrazione e la razionalizzazione delle risorse e dei servizi (es. costruzione di OPAC, cataloghi collettivi, ecc.; catalogazione partecipata; acquisti consorziati di risorse informative come banche dati, periodici elettronici, ecc.).

Particolare attenzione deve poi essere dedicata alle esigenze dell'utenza e al loro soddisfacimento in funzione di percorsi differenziati legati ai diversi livelli di approfondimento e che non possono essere svolti dagli altri elementi dell'organizzazione bibliotecaria regionale (es. servizi di informazione e formazione dell'utente sulle risorse di settore possedute e/o alle quali si può accedere, servizi di selezione, valutazione e catalogazione delle risorse esterne, ecc.).

#### 5.10 Lista di controllo

Di seguito si fornisce un riepilogo degli indicatori classificati per ambiti di riferimento. Si precisa inoltre che la lista di controllo comprende sia gli indicatori e i requisiti considerati obbligatori sia gli obiettivi di qualità intesi come obiettivi operativi raccomandati.

#### 5.2 Regolamento e Carta dei servizi

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Regolamento
- Carta dei servizi

#### 5.3 Sede e attrezzature

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Adempimenti della normativa di cui all'Allegato 1
- Superficie:  $\geq 0,30$  mq ogni 10 abitanti per la sola area di servizio al pubblico
- In situazioni svantaggiate: superficie  $\geq 100$  mq per la sola area di servizio al pubblico

#### 5.4 Personale

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Presenza della figura professionale qualificata del bibliotecario
- Formazione e aggiornamento professionale del personale
- Numero addetti:  $\geq 0,50$  addetti (FTE) ogni 2.000 abitanti
- In situazioni svantaggiate: numero addetti  $\geq 0,25$  addetti (FTE) ogni 2.000 abitanti (possibili associazioni fra Comuni e convenzioni per garantire il servizio)

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Inserimento della figura professionale del bibliotecario nell'organico dell'ente

#### 5.5 Orario di apertura

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Analisi e valutazione delle esigenze informative del bacino d'utenza
- Orario di apertura prevalentemente concentrato nella fascia pomeridiana (per le biblioteche speciali e specializzate nelle fasce d'orario in cui si registra la maggiore affluenza di utenza)
- Ore di apertura:
  - per i Comuni sotto i 10.000 abitanti  $\geq 30$  ore settimanali
  - per i Comuni sopra i 10.000 abitanti  $\geq 40$  ore settimanali
  - per i Comuni capoluogo  $\geq 50$  ore settimanali
- In situazioni svantaggiate: apertura  $\geq 18$  ore settimanali

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Apertura serale e/o festiva

#### 5.6 Dotazione documentaria di base

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Costituita in sintonia con obiettivi e compiti della biblioteca
- Dotazione documentaria di base:  $\geq 1,5$  documenti per abitanti

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Presenza di sezione ragazzi adeguata alla percentuale dei giovani lettori
- Accesso a scaffale aperto per la collezione moderna

#### 5.7 Gestione delle collezioni

*Acquisizioni e trattamento della documentazione*

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Acquisizioni:  $\geq 100$  nuove accessioni annue di volumi, audiovisivi, documenti elettronici ogni 1.000 abitanti
- In situazioni svantaggiate:  $\geq 50$  nuove accessioni annue di volumi, audiovisivi, documenti elettronici ogni 1.000 abitanti
- Sviluppo collezioni dei periodici
- Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali indicati dagli Istituti centrali e regionali preposti

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Catalogazione su base cooperativa

*Collezioni destinate alla conservazione permanente*

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Adempimenti alla normativa DLgs 29 ottobre 1999, n.490
- Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali indicati dagli Istituti centrali e regionali preposti
- Salvaguardia dei cataloghi storici

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Incrementi e sollecito donazioni
- Documento di gestione delle collezioni

#### a) Cura e conservazione

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Adempimenti alle direttive specifiche emanate dagli organismi di riferimento
- Piano di controllo delle condizioni ambientali d'immagazzinamento e manutenzione
- Autorizzazione della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna per gli interventi di restauro
- Autorizzazione della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna in occasione di richieste di prestito per mostre

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Piano di protezione delle raccolte
- Predisposizione copie sostitutive effettuate in regime di sicurezza

#### b) Fruizione e valorizzazione

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Accorgimenti per la consultazione

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Promozione di attività espositive
- Promozione di studi scientifici, pubblicazioni, convegni

#### 5.8 Servizi al pubblico

*Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Utilizzo di sistemi di automazione che garantiscano la massima interoperabilità

*Obiettivi operativi raccomandati:*

- Prestito locale effettuato con modalità uniforme e garantito a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza

- Indice di prestito: 1,5 prestiti annui per abitante

#### Servizi bibliotecari

##### Indicatori e requisiti obbligatori:

- Consultazione
- Prestito locale e interbibliotecario
- Servizio di informazioni al pubblico (reference)
- Accesso alle reti esterne (Internet)

##### Punti d'accesso ai servizi

##### Indicatori e requisiti obbligatori:

- Consultazione (non assistita)
- Prestito locale e interbibliotecario (almeno come struttura richiedente o attraverso il livello cooperativo sotto indicato)
- Accesso ai servizi dell'area di cooperazione locale di appartenenza e alle reti esterne (Internet)

#### Servizi cooperativi

##### Indicatori e requisiti obbligatori:

- OPAC
- Prestito interbibliotecario
- Prestito internazionale
- Fornitura di documenti (document delivery)
- Informazioni al pubblico (reference)

### 5.9 Servizi al pubblico: biblioteche speciali e specializzate

##### Indicatori e requisiti obbligatori:

- Consultazione
- Prestito locale
- Informazioni al pubblico (reference)
- Accesso alle reti e risorse informative esterne (Internet)
- Prestito interbibliotecario e/o fornitura di documenti (document delivery)

##### Obiettivi operativi raccomandati:

In rapporto soprattutto all'evoluzione dell'ambito disciplinare:

- OPAC e cataloghi collettivi
- Catalogazione partecipata
- Acquisti consortili di risorse informative

## 6. ARCHIVI

La L.R. 18/00 (articolo 1, comma 5) definisce *istituti culturali* gli archivi storici, le biblioteche e i musei degli Enti locali o di interesse locale, «nonché le loro articolazioni miste», e si prefigge di promuoverne l'autonomia e lo sviluppo in concorso con gli Enti locali nel quadro, per quanto riguarda archivi e biblioteche, dell'organizzazione bibliotecaria e documentaria regionale. La nozione di *istituto culturale* riferita agli archivi storici di ente locale o di interesse locale necessita di alcune considerazioni introduttive alla lettura del documento sugli obiettivi di qualità.

Come è noto nell'evoluzione teorica, disciplinare e normativa che ha accompagnato la storia degli archivi e la riflessione sulla loro specificità nel panorama dei beni culturali, si sono affermate nel tempo diverse definizioni dell'archivio in quanto *complesso documentario*. La nozione di archivio in quanto *istituzione culturale*, con una propria identità e precise finalità, si è affermata limitatamente agli archivi di Stato, istituti deputati alla conservazione degli archivi prodotti dagli organi e dagli uffici statali. A differenza degli archivi statali per i quali sono stati costituiti appositi e autonomi istituti di conservazione con un servizio di apertura al pubblico, la normativa italiana affida la conservazione e la gestione della documentazione archivistica non statale agli stessi enti produttori e/o conservatori della documentazione, pubblici e privati, ai quali richiede che sia garantita la conservazione e l'ordinamento, l'inventariazione e la possibilità di consultazione - attribuendo a tal fine funzioni di vigilanza alle Soprintendenze archivistiche statali (1) - senza tuttavia definire strutture e servizi necessari ad assolvere tali compiti.

In Emilia-Romagna non mancano le esperienze di istituti non statali caratterizzati da strutture specifiche idonee, personale qualificato e capacità di garantire servizi archivistici adegua-

ti. Tuttavia sono in numero esiguo mentre assai più diffusa per gli archivi degli Enti locali e di interesse locale è una varietà di scelte organizzative e modalità operative di gestione delle attività che non configurano veri e propri servizi di conservazione e di consultazione aperti al pubblico. In taluni casi poi gli enti hanno optato per l'affidamento degli archivi storici ad altri istituti culturali pubblici presenti sul territorio. Se fino agli anni Settanta un certo numero ha scelto il deposito volontario in archivio di Stato, aderendo alle disposizioni contenute nella legge archivistica allora vigente (DPR 1409/63), successivamente, con l'emanazione della legge regionale in materia di biblioteche e archivi storici di ente locale e di interesse locale (L.R. 42/83), la partecipazione degli archivi storici al sistema bibliotecario regionale e la possibilità di affidamento alle biblioteche comunali ha rappresentato un'utile e concreta alternativa al degrado del patrimonio storico archivistico più diffuso sul territorio.

Gli obiettivi di qualità che seguono hanno lo scopo di consolidare gli istituti effettivamente operanti sul territorio e accompagnare gli enti che per ora si sono limitati ad una "conservazione passiva" della documentazione archivistica ad operare scelte indirizzate alla organizzazione di servizi culturali che salvaguardino e valorizzino il patrimonio archivistico.

### 6.1 Requisiti generali

Ai sensi della L.R. 18/00, gli istituti culturali pubblici e privati, detentori a qualunque titolo di beni archivistici, devono conformare la propria attività ai seguenti obiettivi:

- curare la conservazione, la valorizzazione, la promozione dei propri archivi;
- assicurare la pubblica fruizione del materiale documentario;
- garantire a tutti l'accesso gratuito all'informazione e alla documentazione, nel rispetto della normativa vigente che tutela il diritto alla riservatezza;
- svolgere con continuità la funzione informativa e di produzione culturale, proponendosi come soggetto attivo ai fini dell'educazione permanente dei cittadini;
- curare la promozione di manifestazioni e di attività culturali e divulgative;
- assicurare il raccordo e la cooperazione con gli altri istituti culturali, pubblici, privati e di diversa pertinenza istituzionale, con le istituzioni culturali e scolastiche presenti sul territorio;
- impegnarsi nello sviluppo e nella partecipazione a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio archivistico e documentario, promuovendo altresì il collegamento con le altre reti informative.

Gli obiettivi possono essere raggiunti anche attraverso forme di cooperazione fra Comuni e tra enti pubblici e privati.

### 6.2 Impostazione metodologica e criteri di verifica degli standard

Gli standard sono indicatori di qualità che, mediante criteri e regole, definiscono i requisiti per il buon funzionamento di un archivio. Alcuni possono essere tradotti in parametri e requisiti precisi, altri sono espressi indicando attività e metodologie per il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Considerate la situazione di precarietà delle sedi e dei servizi archivistici rilevata al precedente paragrafo 2 della premessa e, ancora di più, la mancanza di modelli organizzativi generalizzabili, si è ritenuto opportuno individuare pochi elementi essenziali per i quali indicare precisi parametri di riferimento. La formulazione invece di raccomandazioni e possibili soluzioni, viene estesa a diversi ambiti e diventa uno strumento guida per le istituzioni al fine di programmare ed attuare interventi di riqualificazione e revisione dei criteri di gestione, può inoltre essere utilizzata come strumento di autovalutazione.

Le esperienze di particolare interesse che si svilupperanno, anche dal punto di vista organizzativo, così come le possibili soluzioni tecniche, delle quali siano opportunamente verificate l'efficacia e l'adeguatezza rispetto agli obiettivi, potranno essere raccolte a livello regionale come utili documenti di riferimento e messe a disposizione degli enti.

### 6.3 Regolamento

È necessario che l'archivio abbia da parte dell'ente detentore un riconoscimento come struttura specifica nell'ambito dell'organizzazione, dotata di identità e riconoscibilità, con precise funzioni e responsabilità in relazione alla tenuta dello stesso.

È condizione altrettanto inderogabile per il buon funzionamento del servizio aver disciplinato in maniera chiara e univoca compiti e funzioni, organizzazione interna, servizi e meccanismi di erogazione, modalità nei rapporti con l'utenza. È indispensabile quindi che ogni archivio sia dotato di un regolamento. Esso costituisce lo strumento in cui sono stabilite le norme che i diversi soggetti coinvolti nella gestione e nella fruizione dell'archivio devono osservare. Nel caso in cui l'ente non abbia una struttura specifica, la fruizione e la valorizzazione dell'archivio storico devono essere affidate a istituti o servizi culturali del territorio, di concerto con il servizio d'archivio di cui al DPR 445/00. In tal caso il regolamento dell'istituto o servizio culturale, dovrà prevedere un'articolazione che riconosca le specificità della custodia, della fruizione e della valorizzazione dei complessi archivistici, nonché i requisiti professionali necessari per svolgere tali funzioni.

Qualora esistano all'interno dell'ente due o più strutture dedicate al servizio archivistico, è necessario uno stretto raccordo fra le medesime e l'ente potrà dotarsi di un regolamento unitario.

Costituiscono elementi e contenuti essenziali del regolamento:

- sede e patrimonio documentario;
- finalità, funzioni e compiti;
- risorse finanziarie e patrimoniali;
- ordinamento interno e forme di gestione del servizio, personale (ruoli e compiti degli addetti);
- servizio al pubblico (condizioni e modalità di accesso e uso);
- rapporti con l'utenza interna ed esterna.

È necessario che copia del regolamento sia esposta al pubblico.

L'impegno formale a garantire agli utenti funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, in attuazione delle finalità e dei programmi, potrà essere specificato nella carta dei servizi, lo strumento normativo che regola i rapporti con gli utenti assicurando la partecipazione, la verifica e il controllo dall'esterno sull'operato del servizio. Elementi essenziali della carta dei servizi sono:

- principi fondamentali (2);
- finalità e compiti;
- servizi erogati;
- tutela dei diritti degli utenti a proposito di diritti e doveri dell'amministrazione, degli operatori, degli utenti, reclami, rimborsi, rapporti con gli utenti.

### 6.4 Sede e attrezzature

La situazione regionale evidenzia lo stato di precarietà e carenza delle sedi archivistiche innanzitutto dal punto di vista conservativo, con locali ed edifici privi anche dei più elementari dispositivi di sicurezza. Il problema delle sedi non si limita alla questione, pur decisiva, della conservazione e salvaguardia del materiale documentario, ma deve essere affrontato anche in relazione all'obiettivo di predisporre spazi destinati al pubblico rispondenti alle diverse esigenze dell'utenza, dalla fruizione individuale a quella collettiva legata alle iniziative didattiche e divulgative.

L'assoluta priorità spettante alla soluzione del problema delle sedi di conservazione deve essere dunque funzionale a qualificare una programmazione culturale degli enti volta alla fruizione più ampia e diversificata.

Gli ambiti fondamentali a cui si riferiscono le esigenze da soddisfare sono:

- la conservazione del patrimonio documentario;
- il lavoro del personale;
- il servizio al pubblico.

Per ognuno di questi ambiti devono innanzitutto essere rispettate le normative vigenti in materia di sicurezza, igiene e accessibilità.

#### 6.4.1 Locali per il patrimonio documentario

Gli spazi destinati al deposito dei complessi archivistici devono avere caratteristiche strutturali e tipologiche fondamentalmente funzionali ad una corretta gestione della documentazione che tenga conto delle esigenze di conservazione e delle previsioni di accrescimento dei fondi da conservare in permanenza.

Le condizioni ambientali devono rispondere ai principi di conservazione del materiale cartaceo stabiliti dall'IFLA. Nell'individuazione, progettazione e ristrutturazione dei depositi vanno tenute presenti tali raccomandazioni. Nei depositi è opportuno che siano installati dei sistemi di monitoraggio del clima che consentano di decidere consapevolmente eventuali interventi da operare per il mantenimento dei valori di temperatura e umidità relativa tra gli intervalli ottimali.

Tali spazi devono inoltre essere attrezzati in modo da garantire un'adeguata dislocazione della documentazione e la sua movimentazione in condizioni di sicurezza, tenendo conto del fatto che ogni materiale richiede stoccaggio e forme di condizionatura idonei, compatibilmente con la sedimentazione storica dei complessi documentari.

#### 6.4.2 Locali per il personale

Occorre prevedere gli spazi e le attrezzature necessari alle attività da svolgere, in ordine alle distinte funzioni: amministrative, tecniche, di gestione dei materiali e di accesso ai servizi al pubblico. Più in particolare si fa riferimento:

- all'attività amministrativa e tecnico-organizzativa;
- al trattamento del materiale archivistico (interventi per l'ordinamento e l'inventariazione, ricondizionatura, operazioni di versamento ...) che comprende non di rado documenti di grande formato;
- all'attività di consulenza al pubblico e di supporto alla ricerca.

#### 6.4.3 Locali per il pubblico

Occorre prevedere spazi e attrezzature aventi dimensioni e caratteristiche strutturali e ambientali idonee allo svolgimento delle funzioni connesse alla fruizione del patrimonio archivistico e documentario, da parte sia di singoli utenti sia di gruppi. Tali esigenze dovranno essere definite in base ad una attenta valutazione dell'utenza, sia reale che potenziale, dei servizi che l'ente si è impegnato ad erogare e delle attività culturali, divulgative e didattiche previste.

In ogni caso è necessario prevedere uno spazio per il servizio di consultazione, che dovrà essere autonomo e separato dai locali per la conservazione e per il trattamento del patrimonio documentario, distinto dagli uffici del personale e dotato dei necessari servizi di supporto. Esso potrà eventualmente essere condiviso con il servizio di consultazione previsto per altri materiali documentari e librari, laddove vi siano analoghe modalità di svolgimento in relazione alle medesime esigenze di sicurezza dei materiali.

In relazione ai tre ambiti sopra illustrati, è inoltre opportuno definire un insieme di azioni da pianificare e attuare con sistematicità perché le strutture soddisfino gli obiettivi di qualità. Si tratta di attività di tipo gestionale come la manutenzione degli edifici e degli impianti e la fornitura di servizi. Ad esempio il materiale documentario e i depositi archivistici devono essere sottoposti a programmate e periodiche spolverature. L'idoneità e integrità delle scaffalature e dei contenitori per la conservazione devono essere periodicamente verificate per provvedere alla sostituzione degli elementi inidonei o deteriorati. Occorre altresì programmare e registrare la revisione e taratura periodica degli impianti di rilevamento e condizionamento, di allarme e sorveglianza e degli impianti antincendio.

In queste attività di manutenzione devono essere adottate politiche e prassi verificabili, e deve essere stabilita la frequenza dei cicli di manutenzione ordinaria, programmando, se necessario, interventi di manutenzione straordinaria.

Considerata l'emergenza rappresentata in regione dalla carenza di sedi archivistiche adeguate e, parallelamente, il diffondersi di iniziative locali volte a ricercare una soluzione a questo problema anche a seguito delle novità introdotte con l'articolo 7 della L.R. 18/00 (rispetto alla precedente legge regionale), si ritiene opportuno offrire il quadro normativo nazionale (riportato nell'Allegato 1) e alcune indicazioni di principio per la progettazione di nuove sedi.

Nella normativa di riferimento, le disposizioni relative all'utilizzo di locali destinati a sede di biblioteche e/o archivi derivano dalle norme statali riguardanti la salute e la sicurezza degli addetti e degli utenti, la prevenzione incendi, l'accessibilità. Oltre a queste norme sono da osservare le regole relative al corretto dimensionamento delle strutture portanti da verificarsi in base ai carichi previsti, ai sistemi costruttivi e alle caratteristiche tipologiche e distributive degli spazi.

Per realizzare sedi effettivamente in grado di garantire gli obiettivi di qualità indicati, un elemento molto importante è quello relativo alla metodologia di elaborazione del progetto che dovrebbe svilupparsi sulla base dei seguenti principi:

- occorre che l'insieme delle normative sia ben conosciuto al momento dell'avvio della progettazione in quanto molti requisiti possono essere soddisfatti in modo più economico ed efficace attraverso opportune scelte progettuali, in modo da evitare il ricorso a successivi e generalmente dispendiosi interventi correttivi;
- è compito delle Amministrazioni locali, qualora si attivino interventi di ristrutturazione e ampliamento della sede esistente o di costruzione di un nuovo edificio, prevedere e assicurare la piena partecipazione del personale addetto al servizio archivistico, mediante un coinvolgimento nelle diverse fasi affinché possa svolgere sia un ruolo propositivo che di verifica delle scelte progettuali. Il personale dovrà collaborare fornendo un quadro completo dell'esistente con, ad esempio, dati quantitativi sul patrimonio documentario e il suo accrescimento negli ultimi anni, le tipologie di utenza e la relativa frequenza, le attività gestionali e i servizi erogati. Nel caso di una nuova istituzione, dovrà essere indicato il piano di sviluppo, prefigurando da un punto di vista quantitativo e qualitativo il quadro completo e dettagliato delle esigenze;
- occorre considerare regole di buona progettazione che, pur non trovando una disciplina univoca e codificata, risultano di grande importanza sul piano del benessere ambientale e della funzionalità e che possono influire in modo determinante sulla gradevolezza dell'ambiente e sulla soddisfacente utilizzazione degli spazi. Si fa riferimento in particolare alle esigenze riguardanti il benessere uditivo e visivo, spesso sottovalutate e che possono essere soddisfatte invece con una attenzione in fase di progettazione in modo da effettuare appropriate scelte soprattutto sul piano distributivo e dei materiali da utilizzare;
- occorre prevedere adeguati impegni - sia sul piano economico che organizzativo - per la gestione del servizio che, anche una volta sviluppato un progetto idoneo e realizzato, è la sola che può garantire nel tempo le condizioni di sicurezza e di benessere.

### 6.5 Personale

L'ente detentore di archivio storico deve destinare risorse professionali adeguate alla gestione del patrimonio archivistico, nella trasparenza e omogeneità delle procedure di selezione, come viene ribadito anche nell'articolo 5 della L.R. 18/00, che al comma 3 recita: «Per la realizzazione di tali funzioni, i Comuni si avvalgono di figure specifiche specialistiche quali bibliotecari, archivisti.»

I Comuni e gli altri enti detentori di archivi devono quindi garantire l'accesso e la pubblica fruizione della documentazione archivistica da parte di tutti i cittadini attraverso la presenza di personale qualificato che, sulla base degli indirizzi generali fis-

sati dall'ente, s'impegna a realizzare gli obiettivi specifici del servizio. Tali obiettivi restano validi anche quando l'ente si affida a collaborazioni esterne.

A tale scopo sarà opportuno specificare nel regolamento le procedure per la gestione del patrimonio documentario, le responsabilità e modalità organizzative del servizio, nonché le competenze necessarie per far fronte alle responsabilità previste ai vari livelli, nel rispetto dell'articolo 31 del DPR 1409/63 e tenendo conto in particolare:

- delle caratteristiche del patrimonio documentario;
- delle tipologie di servizio che si intende erogare;
- del grado di articolazione e complessità organizzativa del servizio e dell'ente;
- del ruolo dell'archivio in relazione agli istituti culturali presenti sul territorio.

In tutti i casi, indipendentemente dal numero degli addetti, uno o più, interni o esterni all'ente a seconda delle dimensioni della struttura e delle soluzioni organizzative adottate, è necessario che siano garantite adeguatamente e con continuità le seguenti funzioni considerate essenziali:

#### *Responsabilità di servizio*

Deve sempre essere individuata all'interno dell'ente una figura specifica responsabile del piano di sviluppo del servizio e delle attività culturali relative all'archivio, della sua gestione e attuazione, anche in caso di affidamento di attività all'esterno.

#### *Conservazione e gestione della documentazione*

Il personale deve essere qualificato a svolgere le attività necessarie a garantire l'integrità degli archivi e la conservazione fisica dei documenti, il loro ordinamento e l'inventariazione, oltre all'acquisizione di nuovi fondi documentari.

Si sottolinea l'importanza delle attività di custodia e sorveglianza che assicurino modalità di movimentazione, disponibilità e consultazione dei documenti idonee a prevenire danni e dispersioni.

#### *Gestione dei servizi agli utenti*

Il personale deve essere in grado di garantire il reperimento e la fruizione della documentazione archivistica mettendo a disposizione gli strumenti di ricerca e le fonti pertinenti, di favorire l'attività di ricerca e studio mediante attività di supporto alla consultazione, di valorizzazione delle risorse informative e mediante iniziative di promozione, con particolare attenzione soprattutto alla funzione didattica.

I requisiti professionali richiesti per il corretto esercizio delle funzioni essenziali indicate si compongono di diversi elementi di competenza: conoscenze generali e conoscenze disciplinari specifiche, metodologie professionali, tecniche e procedure operative di base e specialistiche. Tra questi sono da ritenersi essenziali gli elementi conoscitivi specifici della professione archivistica, nonché i principi e le metodologie inerenti la conservazione e la riproduzione documentaria.

Nei casi di mobilità del personale, sia interna che tra strutture di diversa appartenenza istituzionale, devono valere tutte le indicazioni e avvertenze sopra esplicitate, in modo che la responsabilità dell'organizzazione e sviluppo del servizio archivistico sia sempre affidata a figure professionali abilitate a svolgere le attività specifiche richieste.

È compito dei Comuni e degli enti detentori di archivi provvedere alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale del personale, favorendo la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione.

Al fine di avvalersi di figure dotate delle necessarie competenze, i Comuni e gli altri enti conservatori di archivi potranno gestire il servizio archivistico anche in forma associata, sia utilizzando le strutture dei sistemi bibliotecari esistenti, sia tramite l'utilizzo degli strumenti dell'accordo di programma e della convenzione come previsto dalla L.R. 18/00, articolo 5, comma 4, o ancora nell'ambito della stipula di accordi per la gestione associata di servizi ai sensi della normativa regionale in materia (3).

## 6.6 Cura e gestione del patrimonio documentario

Gli obiettivi di qualità riferiti a questo ambito sono finalizzati alla corretta gestione della documentazione archivistica con riferimento alla sua conservazione e salvaguardia, ordinamento e inventariazione.

### 6.6.1 Identificazione e ordinamento

È necessario che siano attuati interventi finalizzati all'identificazione dei complessi archivistici e alla salvaguardia della loro struttura logica e fisica, nel rispetto del principio di provenienza: ricognizioni e censimenti, redazione di elenchi di consistenza, periodici controlli ed eventuali revisioni inventariali, specifici interventi di ordinamento e inventariazione.

Eventuali strumenti di informazione e di corredo antichi o comunque esistenti (inventari, repertori, indici, elenchi, sommari...), così come indicazioni presenti su supporti e materiali di condizionatura, devono essere salvaguardati e valorizzati.

Funzionale a tale finalità è anche l'applicazione di corrette modalità di selezione e di eventuale acquisizione di documenti e complessi archivistici di provenienza esterna in relazione agli obiettivi culturali dell'ente.

### 6.6.2 Descrizione e inventariazione

Le attività di descrizione e di inventariazione di complessi archivistici dovranno rispondere fondamentalmente alle esigenze della ricerca e dovranno avere come riferimento i codici e gli standard nazionali e internazionali indicati dal CIA e dall'Amministrazione archivistica in accordo con le Regioni, secondo gli standard ISAD (G), ISAAR (CPF).

Gli interventi di descrizione e inventariazione devono essere progettati e validati, nonché condotti da personale specializzato.

### 6.6.3 Conservazione e restauro

Per gli archivi valgono le raccomandazioni e i principi internazionalmente accettati in materia e le direttive specifiche emanate dagli organismi scientifici di riferimento, in particolare dagli Istituti centrali del Ministero e dall'IFLA.

Costituiscono requisiti per la conservazione:

#### *Prevenzione danni e dispersioni*

È necessario individuare un responsabile della salvaguardia dei fondi archivistici, precisare le modalità di accesso ai depositi (per esempio individuare le persone autorizzate all'utilizzo delle chiavi), gli accorgimenti atti a evitare i furti e i danneggiamenti e infine le procedure da seguire in caso di problemi ed emergenze. Lo staff deve essere scelto con cura e appositamente formato.

Le consultazioni devono avvenire sotto sorveglianza, i ricercatori devono essere identificati e ogni pezzo consultato deve essere appositamente registrato.

Con periodicità programmata è opportuno che siano effettuati riscontri inventariali e aggiornamenti topografici.

Gli istituti che intendono concedere in prestito materiale archivistico per mostre documentarie, al fine di evitare impatti negativi sulla conservazione dei documenti, è opportuno che si attengano ad alcune principali raccomandazioni quali:

- valutazione dell'iniziativa in relazione all'importanza e al valore dei beni richiesti;
- analisi dello stato di conservazione del documento richiesto e valutazione delle modalità del trasporto;
- nella richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza archivistica per l'Emilia-Romagna specificazione delle caratteristiche delle sale espositive e delle bacheche e indicazione del valore assicurativo del materiale accettato da parte dell'ente promotore;
- riproduzione sostitutiva di sicurezza dei documenti da prestare.

#### *Controllo delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità)*

Si veda al paragrafo 6.4.

#### *Manutenzioni periodiche*

Si veda al paragrafo 6.4.

#### *Riproduzioni*

Si consiglia di predisporre copie di sicurezza e copie sostitutive per la consultazione utilizzando criteri di scelta che salvaguardino, in via prioritaria, quelle parti del patrimonio a maggior rischio di deterioramento e di maggiore valore. Tutte le riproduzioni devono essere eseguite con modalità tecniche e organizzative tali da evitare danni agli originali.

Le riproduzioni di sicurezza devono essere regolarmente eseguite secondo standard tecnici che assicurino stabilità e durabilità nel tempo.

Le riproduzioni sostitutive per la consultazione devono essere facilmente utilizzabili in loco da parte degli studiosi. Il servizio deve comunque assicurare la disponibilità dell'originale nel caso di una richiesta specifica e adeguatamente motivata.

#### *Interventi per la conservazione: il restauro*

Gli interventi di restauro devono essere programmati in base a criteri di necessità, devono essere progettati, scientificamente validati, condotti da personale specializzato, documentati con rilevamenti, riproduzioni e relazioni. I progetti devono essere autorizzati dalla Soprintendenza competente secondo quanto disposto dalla normativa (4). La correttezza dell'esecuzione degli interventi e la conformità al progetto devono essere verificati dal committente e dalla Soprintendenza archivistica in corso d'opera e alla consegna.

L'affidamento dei lavori a terzi da parte degli enti pubblici è attuato secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

## 6.7 Servizi al pubblico

Gli obiettivi di qualità riferiti a questo ambito sono finalizzati all'organizzazione di un servizio per il pubblico che garantisca l'accesso alla documentazione e un adeguato supporto tecnico-scientifico mediante strumenti di corredo e l'assistenza di personale qualificato, nel rispetto del regolamento e delle norme di deontologia professionale.

Nell'ottica della realizzazione di un servizio al pubblico è necessario che venga definito un orario di apertura che superi la pratica diffusa dell'apertura su appuntamento. L'orario di apertura dell'archivio è strettamente collegato alla programmazione del servizio e al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi prefissati. L'adeguatezza del numero delle ore di apertura e la relativa predisposizione dell'orario giornaliero e settimanale, sulla base dell'analisi e della conoscenza del bacino d'utenza interessato, contribuiscono a realizzare un servizio soddisfacente.

Si raccomanda che l'orario di apertura non sia comunque inferiore alle 10 ore settimanali.

#### *Strumenti inventariali e/o guide*

L'accesso alla documentazione deve essere garantito da strumenti di ricerca, generali e/o specifici a seconda delle esigenze, principalmente inventari e guide, e dall'assistenza di personale qualificato. È auspicabile che strumenti di corredo per la ricerca possano essere accessibili anche in modalità remota mediante l'utilizzo di sistemi informativi.

#### *Consultazione*

La consultazione deve avvenire in spazi idonei opportunamente attrezzati e sorvegliati, garantendo a ogni utente eguali modalità di accesso e uso della documentazione. A tal fine nel regolamento d'uso della sala di consultazione devono essere esplicitate regole generali, procedure e limitazioni. Queste ultime devono essere ragionevoli in relazione alle necessità di salvaguardia fisica dei materiali e rispetto dei vincoli di riservatezza dettati dalla normativa in materia (5).

È auspicabile che l'organizzazione di servizi di orientamento e supporto alla ricerca preveda l'integrazione con le risorse documentarie e informative presenti sul territorio.

#### *Servizi di riproduzione*

La riproduzione dei documenti deve avvenire nel rispetto dei principi di conservazione dei materiali e delle normative vigenti in materia di diritto d'autore e di tutela della riservatezza.

#### *Valorizzazione*

Devono essere incoraggiate attività di valorizzazione del patrimonio archivistico al fine di farlo conoscere ed utilizzare anche ad un pubblico non specializzato. Iniziative scientifiche di studio e ricerca ed attività di divulgazione quali, ad esempio, incontri pubblici, pubblicazioni, mostre, avranno di volta in volta come destinatari oltre ai singoli individui anche gruppi di interesse diversi, specialisti e non.

Attenzione e disponibilità particolari devono essere rivolte alle scuole con attività didattiche e divulgative (quali, ad esempio, visite guidate, percorsi di formazione e aggiornamento, laboratori didattici) per la cui realizzazione occorrerà predisporre un piano adeguato alle caratteristiche dell'utenza e avvalersi di personale qualificato.

È utile che gli archivi organizzino mostre e concedano in prestito il loro materiale ad altri soggetti per iniziative qualificate, fatte salve le autorizzazioni da richiedere alla Soprintendenza archivistica. In questi casi la tutela dei documenti esposti deve essere sempre garantita, con particolare riguardo alle modalità di esposizione, alle vetrine utilizzate, alla conformità dei locali alle normative di sicurezza e antincendio e alle raccomandazioni sulle condizioni di illuminazione e di clima.

#### **6.8 Lista di controllo**

Di seguito si fornisce un riepilogo degli indicatori classificati per ambiti di riferimento. Si precisa inoltre che la lista di controllo comprende sia gli indicatori e i requisiti considerati obbligatori sia gli obiettivi di qualità intesi come obiettivi operativi raccomandati.

#### **6.3 Regolamento**

##### *Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Esistenza di un regolamento
- Identificazione dell'organico specifico
- Identificazione delle responsabilità

##### *Obiettivi operativi raccomandati:*

- Carta dei servizi

#### **6.4 Sede e attrezzature**

##### *Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Adempimenti della normativa di cui all'allegato 1
- Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo stabiliti da IFLA (con conseguente esistenza di adeguati sistemi di controllo ambientale)
- Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Locali per il servizio al pubblico

##### *Obiettivi operativi raccomandati:*

- Spazi destinati al deposito dimensionati in base alle previsioni di futuro accrescimento dei fondi archivistici
- Spazi destinati al personale idonei all'assolvimento delle seguenti distinte funzioni:
  - attività amministrativa e tecnico-organizzativa
  - trattamento del materiale archivistico
  - attività di consulenza al pubblico e di supporto alla ricerca
- Spazi e attrezzature adeguate allo svolgimento di iniziative di valorizzazione e promozione destinate a gruppi di utenti

#### **6.5 Personale**

##### *Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Personale archivistico con le competenze necessarie - tenuto

conto di quanto previsto dall'articolo 31 del DPR 1409/63 - ad assolvere alle funzioni di:

- responsabilità del servizio
- conservazione e gestione della documentazione
- gestione dei servizi agli utenti
- Formazione e aggiornamento professionale del personale

##### *Obiettivi operativi raccomandati:*

- Inserimento della figura professionale nell'organico dell'ente

#### **6.6 Cura e gestione del patrimonio documentario**

##### *Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Strumenti di identificazione e ordinamento dei fondi archivistici
- Rispetto dei codici e degli standard descrittivi nazionali e internazionali al momento della predisposizione di strumenti per la ricerca
- Adempimenti delle direttive specifiche emanate dagli organismi di riferimento per la conservazione del patrimonio documentario
- Piano di protezione del patrimonio documentario (prevenzione danni e dispersioni)
- Riscontri inventariali periodici
- Controllo delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità) - Si veda al paragrafo 6.4
- Manutenzioni periodiche - Si veda al paragrafo 6.4
- Autorizzazione della Soprintendenza archivistica per l'Emilia-Romagna per gli interventi di restauro
- Sorveglianza durante le attività di consultazione

#### **6.7 Servizi al pubblico**

##### *Indicatori e requisiti obbligatori:*

- Orario di apertura prefissato
- Consultazione sulla base di apposito regolamento
- Assistenza di personale qualificato
- Presenza di strumenti di ricerca
- Disponibilità di luoghi adeguati per la consultazione - Si veda al paragrafo 6.4
- Disponibilità di servizi di riproduzione

##### *Obiettivi operativi raccomandati:*

- Orario di apertura al pubblico di almeno 10 ore settimanali, possibilmente distribuito anche sulla fascia pomeridiana
- Accessibilità agli strumenti di ricerca anche in modalità remota
- Attività di valorizzazione, specialmente rivolte alle scuole

#### **NOTE**

(1) Obblighi e requisiti di legge relativi alla tenuta degli archivi sono così individuati nella normativa statale di riferimento (DLgs 29 ottobre 1999, n. 490 Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali; DPR 28 dicembre 2000, n. 445 Testo unico sulla documentazione amministrativa; DLgs 30 luglio 1999, n. 281 Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica; DPCM 28/10/1999 Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni; DPCM 31/10/2000 Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20/10/1998, n. 428):

Premesso che gli archivi degli Enti pubblici:

- sono beni culturali (DLgs 490/99, art. 2);
- sono inalienabili (DLgs 490/99, art. 55);
- costituiscono il demanio archivistico (se degli enti territoriali) e sono assoggettati al regime proprio del demanio pubblico (DLgs 490/99, art. 54);
- sono destinati al godimento pubblico (se degli enti territoriali) (DLgs 490/99, art. 98);
- sono liberamente consultabili a fini storici, statistici e scientifici (DLgs 490/99, artt. 107-108; DLgs 281/99);
- non possono essere smembrati a qualsiasi titolo e devono es-

sere conservati nella loro organicità (DLgs 490/1999, art. 21);

- non possono essere rimossi senza autorizzazione del Ministero per i Beni e le Attività culturali e sono fissati al luogo di destinazione indicato dalla Soprintendenza archivistica, se storici e di deposito (DLgs 490/99, art. 22).

L'ente pubblico soddisfa i requisiti di legge rispetto alla tenuta del proprio archivio se:

- ha istituito un servizio d'archivio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (DPR 445/00, art. 61, comma 1);
- ha preposto al servizio un dirigente ovvero un funzionario in possesso di professionalità tecnico-archivistica (DPR 445/00, art. 61, comma 2);
- ha predisposto sedi adeguate per l'archivio storico e l'archivio di deposito riconosciute idonee dalla Soprintendenza archivistica (DLgs 490/99, art. 22);
- ha attivato procedure idonee per la periodica selezione dei documenti (DLgs 490/99, art. 21; DPR 445/00, art. 68) e il passaggio dei documenti dall'archivio corrente e quello di deposito (DPR 445/00, art. 67) e da quello di deposito a quello storico (DPR 445/00, art. 69);
- ha adottato un idoneo sistema di classificazione (DPCM 28/10/1999, art. 6) e predisposto un manuale di gestione del sistema di gestione e conservazione dei documenti (DPCM 31/10/2000, art. 5);
- ha predisposto un regolamento per la consultazione a scopi storici, statistici e scientifici dell'archivio storico, di deposito e corrente (DLgs 490/99, art. 108; DLgs 281/99);
- ha ordinato il proprio archivio generale ed inventariato il proprio archivio storico, costituito dai documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni (DLgs 490/99, art. 40) e l'inventario è stato realizzato secondo gli standard definiti dal Ministero in accordo con le Regioni (DLgs 490/99, art. 16);
- ha favorito (se ente territoriale) la fruizione dell'archivio da parte degli studenti, stipulando con le scuole di ogni ordine e grado apposite convenzioni (DLgs 490/99, art. 111).

(2) Occorrerà tenere conto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici; del Codice internazionale di deontologia degli archivisti, Pechino, Congresso internazionale degli archivi, 1996; del Provvedimento n. 8/P/2001 del Garante per la protezione dei dati personali Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici.

(3) L.R. 26 aprile 2001, n. 11 Disciplina delle forme associative e altre disposizioni in materia di Enti locali.

(4) DLgs 29 ottobre 1999, n. 490 Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, art. 35.

(5) DLgs 30 luglio 1999, n. 281 Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica.

## 7. MUSEI

Nel presente documento viene utilizzato il termine "patrimonio museale" ad indicare sia le collezioni del museo, che gli altri oggetti in esso contenuti, sia anche il patrimonio di competenza del museo, vale a dire i beni che ad esso afferiscono - se pure collocati altrove, ad esempio sul territorio - e della cui conservazione e gestione è responsabile,

«Il museo è una istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto».

Questa definizione di museo adottata dall'ICOM - International Council of Museums - nel corso della 15a Assemblea generale (Buenos Aires, 4 novembre 1986) cogliendo appieno le caratteristiche e le potenzialità dei musei è stata presa come punto di riferimento durante tutte le tappe del percorso che,

dall'uscita del DLgs n. 112 nel 1998 ad oggi, hanno segnato l'elaborazione di standard e obiettivi di qualità per i musei, sia in ambito nazionale che locale.

Ragioni storiche in gran parte riconducibili al modello statale di organizzazione museale e alla legislazione sulla tutela dei beni culturali nel nostro Paese hanno, per lungo tempo, ostacolato il riconoscimento dei musei in quanto istituti dotati di una identità autonoma e con finalità proprie che non fossero, in primo luogo, quelle di conservazione del patrimonio museale. A livello giuridico ciò si è tradotto nella mancata considerazione dei musei come soggetti istituzionali. Tale andamento è stato parzialmente modificato a partire dagli anni novanta da alcune innovazioni di carattere normativo (Legge 142/90, modificata successivamente dalla Legge 265/99 e, per quanto riguarda la Regione Emilia-Romagna, la L.R. 3/99) che hanno consentito ai musei di enti locali di optare per forme di gestione che garantissero loro maggiore autonomia, ampliando la gamma delle attività e dei servizi offerti. Recentemente inoltre il Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali (DLgs 490/99) ha per la prima volta fornito una definizione di museo come "struttura comunque denominata organizzata per la conservazione, la valorizzazione e la fruizione pubblica di raccolte di beni culturali" (articolo 99, comma 2, lettera a), che tuttavia risulta ancora parziale e non coglie appieno le potenzialità del museo inteso come luogo di produzione e comunicazione culturale. Rifarsi alla definizione dell'ICOM ha significato attestarsi su una concezione di museo più articolata e orientata al pubblico, oltre che condivisa a livello internazionale.

Questa stessa definizione è stata assunta dall'Atto di indirizzo "Criteri tecnico-scientifici e standard per i musei" elaborato dal Gruppo di lavoro istituito presso il Ministero Beni e Attività culturali (DM 25 luglio 2000) in applicazione dell'articolo 150 del DLgs 112/98 e approvato con DM 10 maggio 2001.

La Commissione consultiva istituita ai sensi della L.R. 18/00 per la definizione degli obiettivi di qualità ha ritenuto per le stesse ragioni di fare riferimento alla definizione ICOM.

### 7.1 Requisiti generali

Coerentemente con la definizione di museo sopra citata, la L.R. 18/00, all'articolo 15, individua i seguenti compiti fondamentali dei musei:

- l'incremento, la conservazione e la valorizzazione del proprio patrimonio, nonché degli strumenti, delle attività e dei servizi finalizzati alla divulgazione scientifica didattica e turistico-culturale;
- la promozione di ricerche, manifestazioni e attività culturali in grado di garantire la più ampia conoscenza e fruizione del proprio patrimonio, anche in rapporto alle risorse e alle attività di altri istituti culturali operanti nel proprio ambito territoriale e tematico;
- l'impiego di personale qualificato in grado di gestire attività di alta complessità tecnico-scientifica.

L'espletamento di queste funzioni può avvenire anche tramite accordi di cooperazione tra enti titolari di musei e possono essere costituiti sistemi.

### 7.2 Impostazione metodologica

L'Atto di indirizzo "Criteri tecnico-scientifici e standard per i musei" è il risultato del lavoro di un gruppo tecnico istituito nel luglio 2000 presso il Ministero per i Beni e le Attività culturali, che ha visto la partecipazione di rappresentanti delle Regioni e ha preso le mosse dal documento "Standard per i musei italiani" prodotto nel settembre 1999 da una Commissione composta da rappresentanti della Conferenza delle Regioni, ANCI, UPI, ICOM, ANMLI. L'Atto di indirizzo, in larga parte derivato dal Codice deontologico dell'ICOM, propone un approccio completo, che considera tutti gli aspetti di funzionamento dei musei e individua, per una loro corretta conduzione, requisiti minimi, obiettivi di miglioramento e buone pratiche. Esso ha pertanto costituito un punto di riferimento imprescindibile

bile per l'elaborazione degli standard museali a livello regionale. Si raccomanda quindi una lettura diretta del documento nella sua versione originale.

Il documento individua otto ambiti di attività del museo al cui interno vanno dettagliati gli standard:

- Ambito I - Status giuridico
- Ambito II - Assetto finanziario
- Ambito III - Strutture del museo
- Ambito IV - Personale
- Ambito V - Sicurezza del museo
- Ambito VI - Gestione e cura delle collezioni
  - Norme per la conservazione e il restauro comprendenti l'esposizione e la movimentazione
  - Incremento e inalienabilità delle collezioni
  - Registrazione e documentazione finalizzata alla conoscenza del patrimonio
  - Politiche di ricerca e studio
- Ambito VII - Rapporti del museo con il pubblico e relativi servizi
- Ambito VIII - Rapporti con il territorio

Questi stessi ambiti sono stati assunti come griglia e struttura portante anche dalla Commissione consultiva che ha lavorato alla definizione di standard e obiettivi di qualità per i musei dell'Emilia-Romagna. In alcuni casi e laddove opportuno, gli standard si traducono in parametri e requisiti precisi; in altri indicano metodologie di lavoro e buone prassi alle quali è consigliabile ispirarsi per una corretta e adeguata conduzione del museo.

### 7.3 Status giuridico: statuto e regolamento

Come detto in premessa, il museo italiano si caratterizza come un istituto non regolato da norme specifiche e che per lungo tempo non ha goduto del riconoscimento di uno status suo proprio all'interno dell'ordinamento giuridico. Così come i musei statali sono per lo più unità funzionali delle Soprintendenze, anche i musei di enti locali dipendono in genere dall'assessorato del Comune di competenza. Essi si configurano dunque come articolazioni organizzative di enti sovraordinati e pertanto raramente sono dotati di documenti statutari specifici che ne dichiarino in modo esplicito finalità e modi di funzionamento.

Dotare i musei di questi strumenti equivale a riconoscerne la natura di istituti culturali che hanno compiti e funzioni precise e devono poter contare su dotazioni adeguate, sia in termini patrimoniali che di risorse umane e finanziarie per espletare la loro specifica missione.

È perciò responsabilità primaria degli enti proprietari o delle amministrazioni responsabili dotare di uno statuto e/o di un regolamento i musei da loro dipendenti, in modo da riconoscerne lo status giuridico e assicurare a ciascun istituto un insieme di norme nelle quali vengano esplicitate finalità e funzioni, compiti e attività, risorse umane, finanziarie e patrimoniali disponibili, modalità e criteri della loro gestione.

Lo statuto/regolamento potrà fare riferimento ad un singolo istituto o a più istituti, qualora facenti parte di un sistema museale.

In termini di contenuto, lo statuto e/o il regolamento debbono contenere almeno i seguenti aspetti, che richiamano i concetti base della definizione di museo elaborata dall'ICOM e recepita dalla legislazione regionale (L.R. 18/00, articolo 4, comma 4; articolo 15, commi 1 e 2):

1. denominazione e sede;
2. finalità, scopo o missione, che evidenzino la natura dell'istituzione museo come esplicitata dalla definizione dell'ICOM: «Istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto»;

3. possesso delle collezioni e/o del patrimonio museale. Nel caso il patrimonio museale costituisca un deposito dello Stato o di altri soggetti, si richiede la presenza di atti formali che ne assicurino la disponibilità per un periodo ragionevole di tempo;
4. funzioni e compiti, definiti in riferimento agli ambiti tipologici, tematici, territoriali e cronologici del museo;
5. risorse disponibili per la gestione, con riferimento:
  - alle risorse umane, che devono essere tali da garantire l'espletamento delle funzioni di direzione, cura, ricerca e conservazione, educazione, custodia in modo adeguato e continuativo. In particolare si richiede che venga identificata una responsabilità di direzione (si veda al paragrafo 7.6 "Personale");
  - alle risorse finanziarie: il museo deve disporre di risorse finanziarie adeguate per l'espletamento delle proprie attività menzionate;
  - alle risorse patrimoniali: vanno menzionate le risorse patrimoniali di cui il museo ha la disponibilità, sotto il profilo del patrimonio museale e di altre tipologie di beni (immobili e mobili);
6. criteri di gestione delle risorse: devono essere definite le modalità con le quali il museo gestisce le risorse umane, finanziarie e patrimoniali, con particolare riferimento al patrimonio museale;
7. i compiti e le funzioni che il museo assume in riferimento al contesto territoriale (si veda al paragrafo 7.9 "Rapporti con il territorio"), nonché nell'ambito di una eventuale organizzazione in forma associata.

È necessario che copia del regolamento sia esposta al pubblico.

### 7.4 Assetto finanziario

Le istituzioni museali devono disporre con regolarità di risorse economiche adeguate alle loro dimensioni e caratteristiche e tali da garantirne il funzionamento e il perseguimento delle finalità, secondo una programmazione annuale e pluriennale delle attività.

La gestione finanziaria e contabile delle risorse economiche a disposizione dei musei, se dotati di autonomia, dovrà avvenire attraverso bilanci funzionali nel rispetto della normativa vigente. Tuttavia la maggior parte dei musei di enti locali non godendo di tale autonomia finanziaria, non è dotato di un modello di bilancio o di un documento di rendicontazione contabile che dia conto delle entrate e delle uscite.

Laddove possibile se ne raccomanda tuttavia la progressiva adozione per ottenere almeno un riferimento di massima dei costi di gestione di un istituto.

Nell'intento di migliorare la cultura della programmazione, si richiede ai musei che non sono dotati di un bilancio autonomo la predisposizione di un documento programmatico annuale (comunque articolato per museo, anche se facente parte di un sistema) con l'indicazione delle risorse economiche disponibili assegnate alla struttura per quella annualità e gestite direttamente dal responsabile della medesima, delle attività previste e degli obiettivi da raggiungere.

Spetta alla direzione del museo formulare il documento programmatico e sottoporlo agli Organi competenti.

Il contenuto del documento dovrà dare conto della definizione degli obiettivi rispetto alle principali aree di attività del museo.

Ad esempio:

- Ricerca e produzione scientifica: attività di ricerca; attività seminariale; produzione scientifica (articoli, comunicazioni a convegni); attività editoriale periodica e non (riviste, quaderni, ecc.); attività di scambio e di cooperazione (scambi editoriali, progetti in partenariato), ecc.
- Gestione e valorizzazione del patrimonio museale: documentazione e catalogazione; conservazione e restauro; acquisizioni, ecc.
- Organizzazione di attività espositive: allestimenti, esposizioni temporanee; prestiti di opere, ecc.

- Attività educative e servizi al pubblico: miglioramento accessibilità (agli oggetti e al patrimonio di conoscenza); attività educative e didattiche; iniziative condotte al di fuori del museo; programmi di ampliamento dell'utenza; sviluppo di sistemi di accesso remoto (sito web, ecc.); produzione di sussidi didattici, ecc.
- Gestione, conservazione, valorizzazione delle strutture e dell'edificio: progetti di ristrutturazione, ampliamento, restauro; messa a norma; eliminazione barriere architettoniche, ecc.
- Gestione e sviluppo del personale: valorizzazione risorse umane; piani di formazione, ecc.
- Gestione delle risorse finanziarie: miglioramento strutture di costo; risorse auto-generate; fund-raising, ecc.
- Progetti speciali e innovativi: programmi in collaborazione con altri enti/agenzie, partnership; progetti di miglioramento, ecc.

Al documento programmatico si accompagnerà una relazione a consuntivo redatta a conclusione dell'anno di riferimento, che dia conto del raggiungimento degli obiettivi.

Ai musei dotati di personalità giuridica verrà invece richiesto il bilancio consuntivo e la relazione degli amministratori.

I progetti di sviluppo, vale a dire quelli che comportano l'assunzione di oneri di gestione a tempo indeterminato (es. apertura di un nuovo museo, restauro e apertura al pubblico di nuove sale, ecc.), devono essere condizionati alla verifica, da parte degli enti pubblici competenti, della disponibilità di risorse finanziarie almeno sufficienti a coprire i costi di primo impianto e l'organizzazione e la gestione delle attività almeno per i primi tre anni di esercizio.

Nei casi di cui sopra viene perciò richiesta la predisposizione di un documento di previsione dei costi e ricavi di esercizio conseguenti, con un orizzonte temporale congruo e comunque almeno di tre anni dalla effettiva messa a regime e la predisposizione di un rendiconto consuntivo con orizzonte temporale congruo rispetto al progetto, redatto su base annuale per tre anni, nel caso di progetto a tempo indeterminato.

### 7.5 Strutture e sicurezza

Il museo è tenuto a garantire che l'edificio e le sue strutture siano adeguate alle funzioni cui sono adibite, in conformità alle proprie finalità e attività e con riferimento alle esigenze:

- del patrimonio museale (esposizione, conservazione, documentazione, restauro);
- del pubblico (fruizione, educazione, consultazione);
- del personale.

Tenuto conto di queste diverse esigenze, che riguardano complessivamente tipologia e caratteristiche delle sedi, attrezzature, dimensione e articolazione interna degli spazi, il piano dell'offerta si qualifica maggiormente considerando le indicazioni di seguito elencate:

- superamento delle barriere anche architettoniche per assicurare l'accesso delle persone in situazione di handicap;
- presenza di segnaletica interna ed esterna (si veda anche al paragrafo 7.8.2.);
- presenza di aree appositamente destinate a funzioni quali didattica (laboratori, aule, ecc.), studio, ricerca, consultazione di materiali (biblioteca, fototeca), esposizioni temporanee e progettazione che preveda condizioni di flessibilità e attrezzabilità degli spazi;
- particolare attenzione alle condizioni di accoglienza e igiene.

Sempre e comunque vanno assicurate condizioni ottimali di sicurezza.

In rapporto a ciò, l'adeguatezza strutturale delle sedi e il rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza e igiene sono quindi una condizione essenziale per conseguire predeterminati obiettivi di qualità e l'efficacia dei servizi.

Il museo deve trovare nella sicurezza non un fattore limitante la propria progettualità e/o ristrutturazione ma un elemento di miglioramento per lo svolgimento di tutte le sue funzioni. Volumetria, strutture, impianti, arredo, personale e fruitori de-

vono, nella sicurezza, trovare tutti un elemento che qualifichi il proprio essere al di là del mero ottemperamento alle norme che la regolano.

La sicurezza sia nel momento della progettazione di nuovi musei o spazi museali, sia nei processi di ristrutturazione non può essere concepita come semplice realizzazione di opere necessarie adattabili a qualsiasi contesto ed estranee alle funzioni di ricerca, studio e divulgazione che li caratterizza.

Il responsabile del museo non dovrà quindi limitarsi ad assistere il progettista mentre questi "impone" sulla base della norma scelte e soluzioni basate solo sul "sapere tecnico" di quest'ultimo. Dovrà quindi coinvolgere il progettista nel cercare di coniugare le esigenze tecniche con soluzioni che, oltre a fornire le debite garanzie siano esse stesse occasione di progettualità del percorso museale e della fruizione di spazi e servizi sia per il personale addetto sia per l'utenza.

Risulta evidente, in ogni caso, che la progettualità o lo stato di fatto debbano confrontarsi con la conformità delle regole tecniche, delle regole d'arte e come ciò si debba tradurre nella presenza di personale appositamente individuato. A tal fine si ritiene debbano essere approntati sistemi per la consapevole partecipazione dell'utenza, in particolare quella in situazione di handicap sulla base di protocolli che la coinvolgano direttamente e che saranno segnalati nella carta dei servizi.

Il tutto deve essere periodicamente rilevato e monitorato come pure sottoposto ad esercitazioni che, addestrando le persone coinvolte, verifichino e puntualizzino, nella criticità quanto nell'eccellenza, il sistema generale della sicurezza.

### 7.6 Personale

Per svolgere i compiti che gli sono propri, ogni museo deve essere dotato di personale numericamente sufficiente e adeguatamente preparato in relazione:

- alle sue dimensioni;
- alle caratteristiche del suo patrimonio;
- alle responsabilità e funzioni che lo contraddistinguono.

Per la realizzazione di tali funzioni, gli enti titolari si avvalgono di figure specifiche specialistiche per le biblioteche, gli archivi e i musei, adeguatamente preparate e qualificate e in grado di gestire attività di alta complessità tecnico-scientifica.

Nel caso di musei di piccole dimensioni, dove non è sempre possibile assicurare personale dedicato a tempo pieno alle attività del museo, sarà possibile ricorrere a forme associative e anche all'utilizzo degli strumenti dell'accordo di programma e della convenzione, come espressamente previsto dalla stessa legge regionale, all'articolo 5, comma 4: «I Comuni perseguono l'integrazione delle risorse e il potenziamento della cooperazione culturale attraverso la sottoscrizione di accordi di programma e la stipula di convenzioni ...» per garantire che lo svolgimento delle attività del museo sia svolto da personale qualificato.

Deve comunque essere sempre individuato il responsabile della direzione.

Al singolo museo o ai musei organizzati in sistema, pur nella autonomia delle diverse gestioni e Amministrazioni viene richiesto di assicurare in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni:

#### *Direzione*

Deve essere sempre individuato e definito chi ha la responsabilità dell'attuazione delle politiche museali e della gestione complessiva del patrimonio museale e di competenza del museo. L'ideale è rappresentato da una figura specifica, incardinata stabilmente nella struttura e dotata di adeguata autonomia tecnico-scientifica. Ma la direzione può essere condivisa con altre istituzioni come nel caso di una rete di musei. Può essere un incarico o una delega (non esclusiva) che viene affidata tra gli altri ad un funzionario dell'Amministrazione pubblica titolare del museo.

#### *Conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale*

Deve essere garantito il ricorso a professionalità qualificate

per le attività di ordinamento e cura del patrimonio museale, per la inventariazione e catalogazione dei materiali, per le nuove acquisizioni, per l'allestimento, per la documentazione lo studio e la ricerca. A seconda delle dimensioni del museo questa funzione può essere assolta insieme a quella di direzione oppure deve essere suddivisa tra più addetti.

#### *Servizi educativi e didattici*

Nell'identità e nella vitalità della istituzione museo oggi questa funzione didattico-educativa è da considerarsi come elemento essenziale. Anche in questo caso la funzione può essere assolta insieme alle due precedenti da un'unica figura professionale oppure insieme alla sola funzione di conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale, oppure può essere svolta da un unico responsabile per più musei. La direzione del museo è responsabile dei servizi educativo-didattici ed esercita un controllo di qualità sui medesimi, se affidati all'esterno.

#### *Sorveglianza e custodia*

È essenziale garantire la vigilanza e la custodia dei beni museali attraverso personale o altri sistemi. Progressivamente e tramite opportuni programmi di formazione si potranno ampliare le competenze del personale di sorveglianza a coprire ambiti legati all'accoglienza del pubblico, alle indagini sui visitatori e alla somministrazione di questionari, alla sicurezza delle opere, sia quelle esposte che quelle conservate nei depositi.

È inoltre compito dei Comuni e degli enti titolari o gestori di musei afferenti all'organizzazione museale regionale, provvedere alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale del personale, favorendo quindi la partecipazione alle iniziative (anche laddove è richiesta una quota di iscrizione) di qualificazione e specializzazione, in orario di servizio o comunque retribuito.

Per garantire la qualità nello svolgimento delle funzioni individuate la Regione si impegna a fornire successivamente la descrizione dei profili professionali di riferimento.

### **7.7 Gestione e cura delle collezioni e del patrimonio museale**

Gli oggetti conservati in un museo rappresentano il suo principale patrimonio e la sua ragion d'essere. La loro gestione costituisce perciò una funzione essenziale e di primaria importanza alla quale ogni museo deve attendere al fine di garantirne:

- l'incremento, sulla base delle linee di indirizzo e con modalità definite dall'ente di governo del museo e nel rispetto della normativa vigente;
- l'inalienabilità, salvo casi eccezionali previsti dalla legislazione vigente;
- la conservazione, la gestione e la cura, assicurandone la collocazione in spazi sufficienti, idonei e sicuri, preservandone l'integrità con azioni preventive e conservative, promuovendone la conoscenza tramite attività di studio e ricerca, di inventariazione, catalogazione e documentazione;
- la piena accessibilità fisica e intellettuale attraverso esposizioni di carattere permanente o temporaneo, ma anche tramite la consultazione di beni non esposti e la diffusione delle informazioni e delle conoscenze relative al patrimonio museale stesso.

#### **7.7.1 Norme per la conservazione e il restauro comprendenti l'esposizione e la movimentazione**

La metodologia e gli interventi attinenti alla conservazione delle raccolte devono tradursi in documenti e procedure regolamentate, essere affidati al responsabile delle raccolte museali, e rispondere in pieno alla normativa vigente nel settore contenuta nel documento ministeriale, al fine di garantire l'applicazione di criteri e misure per una corretta e aggiornata conservazione del patrimonio.

A tale scopo occorre, innanzitutto, nell'ambito della gestione museale pianificare e programmare gli interventi di conservazione, comprendendo all'interno di questa accezione generale

tre ambiti operativi distinti e qualificanti di questa disciplina: la prevenzione, il restauro e la manutenzione.

Secondo gli orientamenti di una conservazione moderna e avanzata, risultano "prioritari", in quanto decisamente più tutelanti e meno dannosi, oltreché più economici a lungo termine, gli interventi rivolti alla prevenzione e alla manutenzione, rispetto al restauro da considerarsi, invece, come atto "secondario" e comunque più traumatico e oneroso, da eseguirsi solo nei casi necessari, urgenti ed estremi, ovvero quando non esiste più altro rimedio alla risoluzione del degrado.

Gli interventi preventivi agiscono principalmente su tre ambiti specifici, la messa in sicurezza delle opere, l'ambiente e la movimentazione delle opere, che sono da ritenersi, insieme alla manutenzione, requisiti obbligatori, assolutamente indispensabili al fine di conseguire un livello accettabile di qualità nella definizione degli standard conservativi museali.

La messa in sicurezza delle opere dovrà ottemperare agli stessi parametri previsti dalla normativa vigente per la sicurezza degli ambienti e delle persone, prevedendo ad integrazione un piano di evacuazione delle opere.

L'ambiente dovrà assicurare condizioni adeguate e costantemente monitorate di temperatura, umidità, qualità dell'aria e illuminazione, sempre comunque attestate sui valori di sensibilità tollerati dalle diverse tipologie di materiali, compresi entro i parametri minimi e massimi indicati dalle tabelle di riferimento ministeriali. Restano esclusi dall'assoggettamento ai suddetti parametri ambientali, tutte quelle classi di materiali e di beni museali non comprese nelle indicazioni ministeriali, in quanto prive ancora di una regolamentazione specifica del settore. L'ambiente dovrà essere controllato secondo i parametri ministeriali indicati, con la raccomandazione di monitorare le escursioni termiche nell'arco della giornata, riducendo al minimo i valori e mantenendoli il più possibile stabili. Si dovranno inoltre sottoporre ad un'efficace e costante manutenzione i rispettivi locali e gli allestimenti ivi predisposti (supporti e vetrine), sia che si tratti di sale espositive che di depositi. Occorrerà avere cura particolare anche dei cosiddetti ambienti confinati (le vetrine), previo controllo costante e giornaliero dei valori suindicati (temperatura, umidità e illuminazione) con il contenimento massimo delle oscillazioni e degli scambi d'aria con l'ambiente esterno.

La movimentazione delle opere, interna (tra sale espositive, depositi e laboratori) ed esterna (per restauri e mostre), impone misure preventive di assoluta priorità per il forte grado di rischio a cui sono esposte le opere restaurate o meno.

I requisiti preventivi, insieme a quelli relativi alla manutenzione e al restauro, impongono una strumentazione idonea e personale di riferimento adeguatamente qualificato, interno o esterno al museo.

Inoltre, per le operazioni delicate e complesse di installazione di strumentazioni tecniche, movimentazione esterna e di restauro si deve far riferimento a ditte specializzate e certificate.

Ciascuno degli ambiti conservativi individuati prevede poi, nelle rispettive esplicitazioni, oltre ai requisiti obbligatori, una serie di raccomandazioni che tendono al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

#### **7.7.1.1 Prevenzione - Messa in sicurezza degli oggetti esposti e conservati nei depositi**

Vanno tenuti in considerazione gli stessi parametri previsti per la sicurezza degli ambienti e delle persone relativi a: sistemi anti-intrusione (allarmi, barriere), anti-incendio (estintori), antisismici.

È opportuno disporre di un piano di evacuazione delle opere in cui sono indicate le procedure e le operazioni da eseguire in caso di emergenza. L'evacuazione deve tenere in considerazione:

- il valore storico-artistico delle opere;
- la loro conformazione (ingombro fisico e consistenza materiale);
- la loro ubicazione ambientale confinata in vetrine o esposta

nella sala su supporto fisso alla parete o mobile o immagazzinata nei depositi.

L'evacuazione deve essere attuata tenendo in considerazione le modalità di movimentazione delle opere.

#### 7.7.1.2 Prevenzione - Ambiente: esposizione e depositi

I beni conservati negli ambienti museali e nei depositi devono essere mantenuti nei valori costanti di temperatura, umidità e illuminazione indicati dai parametri di riferimento riportati nel documento ministeriale e conformi alle direttive conservative già da tempo assunte in ambito europeo e internazionale.

È essenziale che i suddetti valori debbano essere mantenuti stabili nell'arco della giornata, con controlli cadenzati durante l'anno. Restano esclusi dall'adeguamento a questi requisiti tutti quei beni musealizzati non ottemperati dagli indicatori ministeriali, che richiedono ancora di essere monitorati secondo parametri diversi da quelli già normati, fermo restando che qualsiasi tipo di deroga dovrà comunque essere sempre motivata.

Si deve assicurare inoltre una buona qualità dell'aria in circolazione negli ambienti museali come nei depositi, con valori tollerabili di inquinanti chimici e biologici.

Per rilevare e controllare i suddetti valori ambientali è opportuno dotarsi di una strumentazione minima e adeguata, costituita da termometri e termoigrometri per la temperatura e l'umidità e di luxmetri per l'illuminazione.

Onde assicurare il mantenimento nell'ambiente museale e nei depositi dei valori consentiti di temperatura, umidità e illuminazione, si richiede l'installazione della seguente strumentazione di base:

- umidificatori e/o deumidificatori;
- impianto di climatizzazione (solo nei casi di effettiva necessità);
- illuminazione artificiale a luce fredda.

Si raccomanda, soprattutto per i materiali esposti, che l'illuminazione naturale sia il più possibile contenuta da schermi e protezioni parziali (deflettori, diffusori, rifrattori) ad eccezione dei manufatti di natura organica, per i quali è d'obbligo la protezione totale dalla luce solare (con pannelli, tende, pellicole e filtri vari installati in corrispondenza delle fonti di luce), dal momento che le radiazioni ultraviolette (UV) producono un degrado fotocromatico irreversibile.

Ci si deve assicurare inoltre che le fonti di illuminamento e di calore siano posizionate lontano dalle opere esposte dentro o fuori dagli ambienti confinati (vetrine) e non si faccia uso di luci a incandescenza vicino alle stesse.

Si ricorda che la gestione quotidiana dei dati ambientali (controllo e regolamentazione) dovrà aumentare in occasione di mostre ed eventi straordinari.

Le opere di medio e grande ingombro fisico e in buono stato, conservate al di fuori delle vetrine, devono essere ubicate su supporti idonei e/o assicurate alle pareti (a debita distanza se è un muro esterno) in modo da garantire un'agevole rimozione, oltre ad essere posizionate nel percorso museale al sicuro dal rischio di urti e contatti diretti tramite l'applicazione di barriere e/o distanziatori di protezione.

Gli ambienti espositivi museali e i depositi devono essere periodicamente manutenzionati.

Come gli spazi espositivi museali anche i depositi devono essere adeguatamente attrezzati per l'immagazzinaggio delle opere non esposte (rastrelliere per dipinti, scaffalature, cassette, contenitori vari, supporti, ecc.) e garantire un'idonea conservazione delle stesse (pedane antiscivolo, coperture idonee che consentono la traspirazione e materiali inerti di riempimento contro i traumi meccanici).

#### 7.7.1.3 Ambienti confinati: le vetrine

Le opere che necessitano di maggiore conservazione (specie quelle di natura organica) devono essere protette entro vetrine con i seguenti requisiti:

- mantenimento all'interno dei contenitori di aria depurata (tramite filtri) e dei valori stabili di temperatura, umidità e illuminamento (uso del gel di silice come materiale di assorbimento dell'umidità) pertinenti alle diverse tipologie di materiali (si vedano le tabelle di riferimento del documento ministeriale);
- cura nella scelta dei materiali di costruzione che devono essere idonei e testati (vetro, metallo, ecc.), con attenzione particolare alla scelta dei supporti che devono prevedere sistemi di ancoraggio flessibile delle opere (rivestimenti antiscivolo, listelli, perni o fermi) per una agevole movimentazione delle stesse in caso di pronto intervento, spostamenti, manutenzioni e monitoraggi conservativi;
- uso di vetrine antisfondamento e antiriflesso solo per materiali particolari che richiedono la massima protezione e una fruizione adeguata.

Occorre evitare (solo ove sia possibile e indispensabile) la disposizione troppo ravvicinata delle vetrine e la loro chiusura ermetica dannosa ai fini conservativi, così pure l'illuminazione interna specie per materiali ad alta deperibilità (come sono quelli di natura organica), fatta eccezione per le fibre ottiche, l'uso delle quali impone comunque un sistema ventilato di raffreddamento.

#### 7.7.1.4 Movimentazione

La movimentazione interna (risistemazione, manutenzione, restauro di opere e raccolte, monitoraggi conservativi, ecc.) deve far riferimento ad un mansionario di comportamenti idonei per una corretta conservazione e sicurezza delle opere.

La movimentazione esterna (trasferimenti per mostre, restauri e depositi extramuseali) deve fare riferimento a precise tecniche e sistemi di imballaggio e trasporto in uso per la movimentazione nazionale e internazionale delle opere, atti a garantire la sicurezza e l'adeguata conservazione (si veda al riguardo il documento ministeriale).

Si auspica in generale di evitare la movimentazione esterna di opere molto degradate e non restaurate, come pure di opere uniche e rare anche in buone condizioni o restaurate. A discrezione del responsabile museale rimane la redazione di una "carta del rischio" di opere non movimentabili.

#### 7.7.1.5 Manutenzione e restauro

La manutenzione intesa come intervento ordinario di igiene e cura delle opere e delle vetrine:

- deve essere praticata regolarmente in riferimento a un calendario prestabilito dalla carta dei servizi e deve dotarsi di un'attrezzatura minima di servizio.

Il restauro inteso come intervento conservativo straordinario deve obbligatoriamente:

- seguire criteri e tecniche conformi alla disciplina vigente, che prevede il rispetto sia dei principi di conservazione della qualità e integrità storica, tecnica ed estetica dell'opera, che dei criteri di massima reversibilità dell'intervento e compatibilità con i materiali originali (si veda il documento ministeriale);
- essere autorizzato dagli organi statali competenti;
- essere diretto dal responsabile delle raccolte o, in sua assenza, da un responsabile indicato dagli organi statali competenti e dall'Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna.

Gli interventi di manutenzione e restauro dovranno infine essere individuati e programmati dal responsabile delle raccolte, in collaborazione con l'Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna.

#### 7.7.1.6 Documentazione

È opportuno prevedere una documentazione di base costituita e supportata da:

- una scheda conservativa redatta per le opere esposte soprattutto per quelle più delicate e importanti, secondo i modelli di recente sperimentati (e solo parzialmente in uso) dagli or-

gani competenti, gli Istituti centrali del Ministero – ICR (Istituto Centrale per il Restauro) e OPD (Opificio delle Pietre Dure) – e dall'Istituto dei Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna. Ogni scheda dovrà contenere i dati relativi alla collocazione ambientale in sale espositive o nei depositi, alle misure preventive, alle operazioni di manutenzione e restauro;

- schede o relazioni di restauro redatte da personale specializzato. Le schede dovranno essere corredate da una documentazione grafica e fotografica preferibilmente digitalizzata;
- strumentazione informatica necessaria per l'elaborazione, l'aggiornamento, la correlazione e la circuitazione dei dati.

Per la conoscenza approfondita di parametri tecnici e metodologici in merito ai requisiti prevenzione-ambiente, movimentazione esterna, restauro e documentazione si rimanda al documento "Criteri tecnico-scientifici e standard per i musei".

#### 7.7.2 Registrazione e documentazione finalizzata alla conoscenza del patrimonio

##### 7.7.2.1 Incremento e inalienabilità

È opportuno che ogni museo definisca la propria politica di incremento del patrimonio, rendendone pubblici indirizzi e criteri in documenti quali lo statuto, il regolamento, il rapporto annuale, ecc.

Si raccomanda che tali documenti facciano riferimento esplicito agli obblighi di legge e alle norme che regolano la ricerca e la raccolta di materiali sul campo.

Gli oggetti che entrano a far parte del patrimonio di un museo devono essere acquisiti coerentemente con la politica e le linee guida che il museo stesso ha stabilito. Si ritiene utile pertanto diffondere il concetto di "incremento regolato" sulla base della vocazione storica e del patrimonio del museo e degli spazi disponibili.

È opportuno che il patrimonio, sia quello esposto che quello nei depositi, sia quantificato e che ne vengano in tal modo monitorate le variazioni.

È necessario registrare immediatamente e in modo chiaro tutto il materiale che a qualsiasi titolo (acquisizione, donazione, deposito, ecc.) entra temporaneamente o definitivamente nel museo e che non è immediatamente sottoponibile a operazioni di inventariazione e catalogazione (ad esempio i frammenti archeologici). È inoltre necessario registrare i soggetti esterni che li destinano all'istituzione in modo da conservarne testimonianza rispetto alla successiva formalizzazione della loro presenza (donazione, deposito, altro).

In linea generale è da escludere che il patrimonio del museo possa essere alienato. Questo principio va esplicitamente richiamato all'interno dello statuto o del regolamento del museo.

Nei casi in cui l'alienazione o la cessione di opere sia giuridicamente possibile, come nel caso di musei privati convenzionati, ci si dovrà attenere a quanto stabilito in convenzione e attuare le procedure ivi previste.

Anche quando il museo ha la piena disponibilità del proprio patrimonio, non potrà considerarsi del tutto libero di alienare gli oggetti acquistati con il concorso finanziario di enti pubblici, i quali andranno coinvolti nel caso di cessione di beni al cui acquisto iniziale hanno contribuito.

##### 7.7.2.2 Registrazione e documentazione

Nella gestione delle collezioni e del patrimonio museale rientrano in primo luogo le attività di registrazione e documentazione, che confluiscono nella catalogazione. Con il termine catalogazione ci si riferisce ad un procedimento complesso che comprende sia aspetti pragmatici, che di elaborazione concettuale e consta delle seguenti funzioni:

- acquisizione e registrazione;
- catalogazione;
- predisposizione della documentazione allegata;
- creazione di sistemi informativo/informatici.

È da ritenersi indispensabile la presenza di un registro inventariale e di un inventario cartaceo completo delle opere pos-

sedute dal museo o in esso depositate, che andrà sottoposto a revisione periodica.

Si raccomanda la progressiva informatizzazione dell'inventario cartaceo e la quantificazione, in percentuale, dei dati informatizzati.

L'analisi dello stato attuale ha messo in luce alcune criticità quali il ritardo nell'informatizzazione del catalogo e gli scarsi collegamenti di questo con gli archivi storici – in particolare con quello fotografico, la fototeca, la biblioteca – e con la documentazione conservativa. Di ciò andrà tenuto conto nella programmazione degli interventi per questo ambito.

Le attività di documentazione e catalogazione sono da programmare su base annuale o pluriennale. In particolare andrà predisposto un progetto di catalogazione informatizzata a livello di precatalogo, definito nei contenuti, tempi e risorse umane e finanziarie messe a disposizione dal museo, con indicazione delle percentuali e dei livelli di catalogazione cartacea e informatizzata già realizzata e comprensivo di recupero catalogazione pregressa. Costituisce obiettivo di qualità per un museo disporre della catalogazione informatizzata completa delle proprie opere a livello di precatalogo.

Laddove non presente, andrà avviata la documentazione fotografica e, ove previsto, grafica degli oggetti.

Per alcune tipologie di materiali, come quelli archeologici e naturalistici, e in casi di nuclei contenenti per gran parte esemplari con le stesse caratteristiche, si suggerisce come base di partenza la documentazione fotografica degli insiemi, delle diverse tipologie di materiali e delle "eccezioni".

Per la documentazione fotografica di situazioni particolari, come la necessità di documentare insiemi, si può prevedere l'utilizzo della fotografia digitale.

Si raccomanda inoltre l'effettuazione di una documentazione fotografica degli allestimenti museali che consenta una lettura della dislocazione delle opere.

Si raccomanda che la scheda di catalogo o precatalogo contenga gli opportuni rimandi alla scheda di documentazione conservativa dell'oggetto (si veda il paragrafo 7.7.1.6), all'archivio fotografico, alla fototeca e alla biblioteca tramite la compilazione degli opportuni campi previsti dalle schede.

Per le attività di catalogazione da avviare si richiede l'impiego degli standard catalografici IBACN – ICCD e di software che consentano il trasferimento dei dati nel formato ministeriale. La strumentazione informatica per la catalogazione dovrà essere adeguata e per le attività catalografiche si dovrà fare ricorso a personale qualificato (in possesso di adeguato titolo di studio o esperienza professionale).

È opportuno regolamentare l'accesso e individuare i livelli di accessibilità e di fruizione dei materiali cartacei e delle banche dati.

##### 7.7.2.3 Politiche di ricerca e studio

Lo sviluppo della ricerca scientifica costituisce una finalità primaria del museo, cui vanno dedicate risorse umane e finanziarie adeguate.

L'attività di ricerca pur muovendo dal patrimonio del museo, non rimane circoscritta ad esso, bensì si estende ad altri ambiti disciplinari e offre contributi originali e innovativi allo sviluppo generale delle conoscenze e della cultura.

È opportuno che un museo quantifichi le ricerche scientifiche attivate e ne verifichi annualmente lo stato di avanzamento. Analogamente andranno quantificate le pubblicazioni e gli altri strumenti editoriali nei quali confluiscono gli studi intrapresi dal museo.

I risultati delle attività di ricerca devono essere rese disponibili per utenti che possono andare dagli studiosi/ricercatori al pubblico più in generale, adottando modalità di comunicazione e trasmissione delle informazioni che siano adeguate ai diversi destinatari.

L'accessibilità del museo e del suo patrimonio andrà garantita, consentendo e promuovendo la visione diretta degli ogget-

ti, ma anche favorendo modalità di consultazione remota e indiretta del patrimonio. È opportuno che il museo metta a disposizione del pubblico uno spazio dedicato alla consultazione di tutto il materiale documentario (fotografico e archivistico) relativo al proprio patrimonio, ma anche un servizio che consenta - a richiesta - la visione delle opere non esposte. Si raccomanda l'adozione di una politica che crei progressivamente condizioni di accessibilità anche dei depositi.

Le modalità di consultazione degli oggetti, dei depositi e le condizioni per accedere ad altri servizi informativi andranno specificate nella carta dei servizi del museo (si veda al paragrafo 7.8.2).

## 7.8 Rapporti del museo con il pubblico e relativi servizi

Oltre a conservare il proprio patrimonio, ogni museo è tenuto ad interpretarlo e renderlo fruibile per diverse fasce di utenti a scopo educativo, culturale, ricreativo, ecc.

L'orientamento ai visitatori di un museo si coglie attraverso una pluralità di aspetti, che vanno dalla definizione degli orari di apertura, alle modalità con cui vengono ordinati ed esposti gli oggetti, alla organizzazione di attività educative e culturali, alla disponibilità di strumenti e servizi di sussidio alla visita.

### 7.8.1 Orario di apertura e rilevazione dei visitatori

Il numero di ore settimanali di apertura deve essere definito in base alle dimensioni e alla rilevanza del museo. La decisione circa il numero di ore di apertura e la relativa predisposizione dell'orario giornaliero e settimanale deve essere preceduta da una attenta analisi e conoscenza del bacino di utenza, in modo da privilegiare l'apertura del museo in fasce orarie che meglio garantiscano e facilitino la visita.

Va comunque garantita l'apertura al pubblico per almeno 24 ore settimanali, compreso il sabato o la domenica. L'apertura su richiesta (garantita 24 ore settimanali) è da considerarsi valida, così come, in casi particolari, l'apertura a carattere stagionale.

Gli orari di apertura vanno comunicati in modo chiaro all'esterno del museo e, possibilmente, presso gli Uffici per il Turismo, sulla stampa locale e sul web, anche in più lingue.

È necessario che il museo si doti di un sistema oggettivo di quantificazione delle presenze. Va perciò previsto un sistema di rilevamento dei visitatori che può consistere nel numero di biglietti staccati, nel caso di ingresso a pagamento, oppure in altra soluzione, ma con garanzia di attendibilità dei dati.

Come strumento di comunicazione del pubblico con il museo si raccomanda inoltre l'utilizzo di un "registro delle osservazioni dei visitatori", in cui potranno essere raccolte critiche suggerimenti e apprezzamenti, oppure richieste di entrare nell'indirizzario per essere informati delle attività del museo.

### 7.8.2 Carta dei servizi

La carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale il museo si impegna formalmente ad offrire precise garanzie agli utenti in ordine alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei vari servizi erogati come pure, in generale, circa l'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione. Con tale strumento si offre la possibilità di partecipazione all'utente del museo attraverso l'espressione della propria soddisfazione.

In quanto atto normativo che fissa e regola in maniera chiara e univoca i rapporti tra museo e utenti è perciò indispensabile che ogni Amministrazione locale o ente gestore doti i musei da esso dipendenti della carta dei servizi, come del resto richiede esplicitamente anche a proposito del regolamento, la stessa legge regionale all'articolo 5, dedicato alle funzioni dei Comuni, che in particolare al comma 2, lettera a) recita: «... provvedono, secondo la legislazione vigente, all'istituzione e alla gestione degli istituti culturali e ne approvano i relativi regolamenti e carte dei servizi».

Fa da premessa all'elaborazione della carta dei servizi una attenta analisi del contesto e della domanda dell'utenza, una sempre più efficace definizione del modello organizzativo adot-

tato dal museo anche ai fini della razionalizzazione delle risorse e l'individuazione dei diversi servizi e delle condizioni di erogazione e fruizione degli stessi.

Per ogni servizio è opportuno esplicitare gli strumenti che verranno utilizzati per valutarne l'efficienza e l'efficacia.

Tenendo conto anche della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", di seguito si elencano gli elementi essenziali che necessariamente deve contenere la carta dei servizi:

- i principi generali, nei quali sono precisati le finalità e i compiti del museo;
- i servizi erogati (a titolo esemplificativo: servizi educativi-didattici, biblioteca, catalogo, archivio, fototeca, centro di documentazione, servizi di assistenza e formazione, accessibilità dei depositi, ecc.);
- la tutela dei diritti degli utenti a proposito di diritti e doveri dell'Amministrazione, degli operatori, degli utenti, reclami, ecc.

La carta dei servizi va esposta al pubblico.

### 7.8.3 Informazioni e segnaletica esterna ed interna

È necessario segnalare in modo chiaro e leggibile anche a distanza il nome completo del museo e i suoi orari di apertura all'esterno dell'edificio che lo ospita.

All'ingresso del museo è necessario collocare un punto informativo costituito da materiale riguardante il museo stesso, gli altri musei e le emergenze culturali del territorio e i musei affini per tipologia delle raccolte.

È importante fornire al pubblico alcune informazioni che lo orientino nel corso della visita. All'interno del museo devono perciò essere disponibili (a titolo gratuito) alcuni strumenti essenziali di informazione e servizi di orientamento, ad esempio:

- pianta affissa all'ingresso o in distribuzione come stampato, con la numerazione o denominazione delle sale;
- indicazione evidente dei percorsi in ogni ambiente;
- segnalazione dei servizi (ascensori, bagni, ecc.).

### 7.8.4 Sussidi alla visita

Ciascuna opera o unità espositiva deve essere corredata da informazioni essenziali per la sua identificazione (didascalia).

È necessario che il museo disponga di strumenti informativi relativamente al proprio patrimonio, quali il catalogo e/o una guida breve, ma anche opuscoli illustrativi.

I pannelli informativi vengono raccomandati come forme particolarmente utili di sussidi alla visita del museo. Analogamente si consiglia l'organizzazione di visite guidate.

Si raccomanda la presenza di una biblioteca dove raccogliere sia la produzione relativa al museo e al proprio patrimonio, sia quella acquisita per dono, scambio o acquisto e inerente altri argomenti. L'accesso alla biblioteca, alla fototeca o al centro di documentazione afferente un museo andrà garantito, almeno su richiesta. È molto importante anche che esista un archivio del museo e che sia organizzato e a disposizione per conservare e consultare la documentazione su tutte le diverse attività svolte.

Per quanto riguarda i servizi accessori (bookshop, negozio, ecc.), molta attenzione andrà prestata alla qualità "culturale" dei prodotti, sia pubblicazioni che oggettistica, offerti nei punti vendita dei musei.

### 7.8.5 Didattica

Per servizio educativo si intendono le attività che il museo progetta ed eroga per rendere più comprensibili e fruibili al pubblico il proprio patrimonio e sostenere processi di apprendimento, sia formali - cioè collocati all'interno di percorsi didattici strutturati - che informali, cioè rivolti a singoli individui, con la messa a disposizione di strumenti per sostenere l'autoapprendimento.

Per l'espletamento delle attività didattiche è auspicabile la presenza di spazi adeguati all'interno del museo (aule didattiche, laboratori, ecc.).

Destinatari dei servizi educativi di un museo sono non solo la scuola o altri istituti di formazione, ma anche associazioni culturali, famiglie, adulti, gruppi di vario tipo, come pure singoli individui.

Il primo momento in cui si esplica la funzione educativa del museo consiste:

- nella scelta degli oggetti da esporre;
- nell'allestimento;
- nella predisposizione di didascalie e di altri sussidi alla visita.

Per quanto riguarda l'allestimento, nel momento in cui opera una scelta, il museo dovrà avere presente se intende fare leva sulla sfera emotiva o su quella cognitiva-razionale del visitatore.

Per quanto riguarda l'attività educativo-didattica al museo viene richiesto di predisporre un piano di attività annuale che consideri:

- a quale pubblico si rivolge (famiglie, adulti, bambini e adolescenti, scuole e istituti di formazione, specialisti della materia, professionisti, associazioni culturali e di categoria, minoranze etniche, utenza disagiata, ecc.);
- con quali iniziative (conferenze, laboratori tecnici e atelier di animazione, visite guidate, corsi di formazione/aggiornamento, produzione di materiale audiovisivo e cartaceo, ecc.);
- con quali risorse;
- se privilegiando modalità di apprendimento formale (all'interno di percorsi strutturati) o informale (rivolto a singoli individui).

Per garantire una qualità del servizio didattico-educativo è importante che la programmazione dell'attività educativo-didattica preveda le seguenti fasi:

#### 1. Fase preliminare

- individuazione e analisi dell'utenza
- analisi di esperienze compiute precedentemente (partecipazione numerica, grado di affezione del pubblico, valutazioni, valutazioni tramite test di gradimento, qualora siano stati predisposti)
- valutazione delle potenzialità (anche con riferimento ad esperienze condotte in altri musei)

#### 2. Pianificazione e definizione degli interventi

- quali e quanti (importanza della tempistica ai fini dell'organizzazione)
- finalità (coerenza tra finalità e missione del museo)
- obiettivi (definizione degli obiettivi anche in funzione della loro verificabilità)
- destinatari
- risorse (finanziarie, umane, logistiche)
- in collaborazione con quali altri soggetti (istituti di formazione, agenzie territoriali, ecc.)

#### 3. Svolgimento degli interventi

- preparazione (gestione delle relazioni con i soggetti interessati, elaborazione e produzione del materiale di supporto)
- ricevimento del pubblico
- svolgimento del percorso

#### 4. Valutazione/autovalutazione

- predisposizione di criteri e strumenti di valutazione e autovalutazione per il controllo dell'intero percorso formativo
- verifica del raggiungimento degli obiettivi

### 7.9 Rapporti con il territorio

I musei italiani si caratterizzano per lo stretto legame che intrattengono con il territorio e che, in molti casi, rappresenta una loro naturale estensione extra moenia. È perciò usuale che conducano attività di ricerca, studio e documentazione che si estendono alle aree limitrofe e che assumano la funzione di centri per la conservazione, lo studio e la conoscenza del territorio stesso e delle sue testimonianze. In presenza di vocazioni particolari, di adeguate risorse umane e strumentali e sulla base di

accordi e convenzioni con gli enti competenti che ne definisca ruolo e responsabilità in una logica di sistema, è tuttavia possibile che un museo ampli il proprio campo di azione e svolga un ruolo attivo nella tutela territoriale, che può andare dal pronto intervento alla conservazione preventiva e ricovero di manufatti, alla gestione e valorizzazione di beni.

L'assunzione di responsabilità estese al territorio costituisce una scelta che gli enti proprietari o titolari di musei devono vagliare attentamente e rispetto alla quale devono assicurarsi una delega esplicita da parte delle autorità cui la tutela è affidata, in primo luogo le Soprintendenze statali, ma anche la Regione, per le competenze concorrenti che ad essa afferiscono in materia di catalogazione e di restauro. Qualunque sia il ruolo che un museo vuole ricoprire, sia che voglia candidarsi come presidio territoriale di tutela, sia che limiti le proprie attività a quelle più tradizionali di ricerca e documentazione del patrimonio diffuso, è comunque auspicabile che nel momento in cui riflette sulla propria missione e identifica le proprie finalità strategiche, un museo espliciti il proprio impegno nei confronti del territorio di riferimento.

È perciò necessario che lo statuto o il regolamento contengano anche una dichiarazione da parte del museo circa le proprie responsabilità e vocazioni in relazione al territorio di appartenenza.

### 7.10 Lista di controllo

#### 7.3 Status giuridico: statuto, regolamento

##### Requisiti obbligatori:

- Il possesso di uno statuto e di un regolamento nel caso in cui il museo si configuri come ente, di diritto pubblico o privato, dotato di personalità giuridica (fondazioni, associazioni, forme associative pubbliche e private anche non riconosciute, di ente morale in genere)
- Il possesso di un regolamento per i musei che costituiscono una semplice articolazione di un ente pubblico (musei statali, di enti locali, ecc.)

#### 7.4 Assetto finanziario

##### Requisiti obbligatori:

- Nel caso di musei con personalità giuridica: il bilancio consuntivo e la relazione degli amministratori
- Nel caso di musei pubblici, privi di propria autonomia giuridica: documento programmatico annuale e relazione a consuntivo
- Nel caso di progetti di sviluppo: documento di previsione dei costi e ricavi di esercizio (almeno triennale) e rendiconto consuntivo (redatto su base annuale per tre anni)

##### Obiettivi di qualità:

- Adozione di un bilancio o altro documento contabile che evidenzia le voci di entrata e uscita

#### 7.5 Strutture e sicurezza

##### Requisiti obbligatori:

- Adempimenti della normativa di cui anche agli Allegati 1 e 2

##### Obiettivi di qualità:

- Protocolli per l'accoglienza e il coinvolgimento del personale e dell'utenza nei percorsi di sicurezza

#### 7.6 Personale

##### Requisiti obbligatori:

Devono essere garantite in modo adeguato e continuativo le funzioni di:

- direzione
- conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale
- educazione e didattica
- sorveglianza e custodia

Deve essere sempre individuato il responsabile della direzione del museo

**Obiettivi di qualità:**

- Formazione e aggiornamento professionale del personale
- Piano di formazione del personale

**7.7 Gestione e cura del patrimonio museale****7.7.1 Norme per la conservazione e il restauro comprendenti l'esposizione e la movimentazione****Requisiti obbligatori**

- Per le operazioni previste da ciascun ambito conservativo si deve far riferimento a personale adeguatamente qualificato o altamente professionalizzato, interno o esterno al museo, e a ditte specializzate e certificate

**7.7.1.1 Prevenzione****Messa in sicurezza delle opere esposte e conservate nei depositi****Requisiti obbligatori:**

- Vanno tenuti in considerazione gli stessi parametri previsti per la sicurezza degli ambienti e delle persone relativi a sistemi anti-intrusione (allarmi, barriere), anti-incendio (estintori), anti-sismici.

**Obiettivi di qualità:**

- Piano di evacuazione delle opere in cui siano indicate le procedure e le operazioni da eseguire in caso di emergenza

**7.7.1.2 Prevenzione****Ambiente: esposizione e depositi****Requisiti obbligatori:**

- I beni conservati negli ambienti museali e nei depositi debbono essere mantenuti nei valori costanti di temperatura, umidità e illuminazione, indicati nei parametri di riferimento riportati nel documento ministeriale e conformi alle direttive conservative assunte in ambito europeo e internazionale. Sono esenti dall'adeguamento agli indicatori ministeriali, previa comunque adeguata motivazione, quei beni musealizzati che attendono ancora di essere testati secondo parametri diversi da quelli già normati
- La qualità dell'aria in circolazione nei suddetti ambienti deve contenere valori contenuti e tollerabili di inquinanti chimici e biologici
- Mantenimento costante dei valori ambientali nell'arco della giornata con controlli cadenzati durante l'anno
- Strumentazione di rilevazione minima e adeguata dei suddetti valori: termometri e termoigrometri per temperatura e umidità e luxmetro per l'illuminazione
- Strumentazione di mantenimento dei valori minimi di temperatura, umidità e illuminazione
- Per i manufatti di natura organica, soprattutto per quelli esposti, è d'obbligo la protezione totale dalla luce naturale
- Gli ambienti espositivi museali e i depositi devono essere periodicamente manutenzionati

**Obiettivi di qualità:**

- Per tutti i manufatti esposti di qualsiasi materiale, ad eccezione di quelli organici, si raccomanda di contenere il più possibile l'illuminazione naturale diretta
- Le fonti di illuminamento devono essere posizionate lontano dalle opere e non si devono usare luci a incandescenza vicino alle stesse
- Le fonti di calore devono trovarsi ubicate lontano dalle opere esposte dentro o fuori dagli ambienti confinati (vetrine)
- La gestione quotidiana dei dati ambientali (controllo e regolamentazione) dovrà aumentare in occasione di mostre ed eventi straordinari
- Le opere di medio e grande ingombro fisico e in buono stato, conservate al di fuori delle vetrine, devono essere ubicate su supporti idonei e/o fissate alle pareti (a debita distanza se è un muro esterno) in modo da garantire una agevole rimozione, oltre ad essere posizionate nel percorso museale al sicuro dal rischio di urti e contatti diretti tramite l'applicazione di

**barriere e distanziatori di protezione**

- I depositi devono essere adeguatamente attrezzati per l'immagazzinaggio delle opere non esposte (rastrelliere per dipinti, scaffalature, cassettiere, contenitori vari, supporti, ecc.) e garantire un'ideale conservazione delle stesse (pedane antiscivolo, coperture idonee che garantiscono la traspirazione e materiali inerti di riempimento contro i traumi meccanici)

**7.7.1.3 Ambienti confinati: le vetrine****Requisiti obbligatori:**

- Le opere che necessitano di maggiore conservazione (specie quelle di natura organica) devono essere protette entro vetrine dotate dei requisiti elencati al paragrafo 7.7.1.3

**Obiettivi di qualità:****Vanno evitate:**

- le vetrine a chiusura ermetica con illuminazione interna specie per la conservazione di materiali di natura organica. È idonea l'illuminazione a fibre ottiche solo se si preveda un sistema ventilato di raffreddamento
- la disposizione troppo ravvicinata delle vetrine

**7.7.1.4 Movimentazione****Requisiti obbligatori:**

- Presenza di un mansionario per la movimentazione interna
- Impiego di precise tecniche e sistemi di imballaggio e trasporto per la movimentazione esterna

**Obiettivi di qualità:**

- Da evitare la movimentazione esterna di opere molto degradate e non restaurate o di opere uniche e rare, anche se in buono stato conservativo o restaurate
- Redazione di una carta del rischio per opere non movimentabili

**7.7.1.5 Manutenzione e restauro****Requisiti obbligatori:****Manutenzione**

- Igiene e cura ordinaria delle vetrine e delle opere esposte e conservate nei depositi

**Restauro**

- Conformità ai principi di conservazione e integrità storica, tecnica ed estetica dell'opera
- Autorizzazione degli Organi statali competenti
- Direzione-lavori affidata al responsabile delle raccolte o in sua assenza a un responsabile indicato dagli Organi statali competenti e dall'Istituto per i Beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna

**Obiettivi di qualità:**

- Individuazione e programmazione degli interventi di manutenzione e restauro ad opera del responsabile delle raccolte, in collaborazione con l'Istituto per i Beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna

**7.7.1.6 Documentazione****Obiettivi di qualità:**

- Scheda conservativa per le opere esposte secondo i modelli elaborati dagli Organi statali competenti (ICR e OPD) e dall'IBACN della Regione Emilia-Romagna, sperimentati di recente e ancora parzialmente in uso
- Schede e relazioni di restauro con documentazione grafica e fotografica
- Informatizzazione dati

**7.7.2 Registrazione e documentazione finalizzata alla conoscenza del patrimonio****7.7.2.1 Incremento e inalienabilità****Requisiti obbligatori:**

- Quantificazione del patrimonio con percentuale dell'esposto
- Presenza di un registro di carico

**Obiettivi di qualità:**

- Pubblicizzazione degli indirizzi e criteri di incremento del patrimonio museale
- Verifica annuale della variazione del materiale, del patrimonio museale o delle unità conservate (aumentato/diminuito/invariato)

**7.7.2.2 Registrazione e documentazione****Requisiti obbligatori:**

- Registro inventariale
- Inventario cartaceo completo
- Avvio documentazione fotografica e, ove previsto, grafica con indicazione e descrizione delle percentuali già realizzate
- Avvio informatizzazione inventario con indicazione percentuale già realizzata
- Utilizzo, per le attività da avviare, degli standard catalografici IBC-ICCD e di software compatibili con quelli in uso presso i due Istituti
- Possesso di adeguata strumentazione informatica per la catalogazione
- Utilizzo di personale qualificato
- Progetto catalogazione informatizzata livello precatalogo

**Obiettivi di qualità:**

- Revisione inventariale periodica
- Catalogazione informatizzata livello precatalogo completa
- Collegamento con scheda documentazione conservativa (si veda al paragrafo 7.7.1.6)
- Collegamento con archivio fotografico
- Collegamento con fototeca
- Collegamento con biblioteca
- Individuazione dei livelli di fruizione dei materiali cartacei e delle banche dati

**7.7.2.3 Politiche di ricerca e studio****Requisiti obbligatori:**

- Accessibilità delle raccolte
- Quantificazione prodotti editoriali e telematici
- Quantificazione ricerche scientifiche attivate

**Obiettivi di qualità:**

- Disponibilità di spazi per consultazione e studio
- Accessibilità dei depositi
- Accessibilità strumenti catalografici e archivistici cartacei e informatizzati
- Possesso di strumentazione informatica per consultazione e studio in loco o a distanza

**7.8 Rapporti con il pubblico e relativi servizi****Requisiti obbligatori:**

- Deve essere garantita l'apertura al pubblico per almeno 24 ore settimanali, compreso o il sabato o la domenica
- Deve essere esposto il nome completo del museo e i suoi orari di apertura all'esterno dell'edificio che lo ospita
- Rilevazione oggettiva del numero di visitatori
- Punto informativo all'ingresso del museo
- Presenza di strumenti essenziali di informazione e servizi di orientamento alla visita: pianta di orientamento, indicazione dei percorsi in ogni ambiente, segnalazione dei servizi (ascensori, bagni, ecc.)
- Informazioni essenziali per la identificazione di ciascuna opera (didascalie)
- Catalogo e/o guida breve, opuscoli illustrativi
- Piano di attività annuale delle attività educativo-didattiche

**Obiettivi di qualità:**

- Presenza di pannelli informativi sui materiali esposti
- Servizio di visite guidate

- Presenza di una biblioteca, fototeca, archivio, centro di documentazione aperti e consultabili dal pubblico
- Strutturazione dell'attività educativo-didattica nel rispetto delle fasi elencate al punto 7.8.4
- Carta dei servizi esposta al pubblico

**7.9 Rapporti con il territorio****Requisiti obbligatori:**

- Nel regolamento o nello statuto il museo deve dichiarare le proprie responsabilità e vocazioni in relazione al territorio di appartenenza e riferimento

**ALLEGATO 1**

Fondamentali normative nazionali di riferimento relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, all'igiene del lavoro, alla normativa antincendio, alla sicurezza degli impianti, all'eliminazione delle barriere architettoniche:

- Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1955, n. 547  
Norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro (GU n. 158 del 12/7/1955 - Supplemento Ordinario)
- Decreto del Presidente della Repubblica 19 marzo 1956, n. 303  
Norme generali per l'igiene del lavoro (GU n. 105 del 30/4/1956 - Supplemento Ordinario)
- Legge 7 dicembre 1984, n. 818  
Nulla osta provvisorio per le attività soggette ai controlli di prevenzioni incendi, modifica degli articoli 2 e 3 della Legge 4 marzo 1982, n. 66, e norme integrative dell'ordinamento del Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco (GU n. 338 del 10/12/1984)
- Legge 9 gennaio 1989, n. 13  
Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati (GU n. 21 del 26/1/1989)
- Legge 5 marzo 1990, n. 46  
Norme per la sicurezza degli impianti (GU n. 59 del 12/3/1990)
- DLgs 19 settembre 1994, n. 626  
Attuazione delle Direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 97/42/CE e 1999/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro (GU n. 265 del 12/11/1994 - Supplemento Ordinario n. 141) modificato ed integrato ai sensi del DLgs 19 marzo 1996, n. 242 (GU n. 104 del 6/5/1996 - supplemento ordinario n. 75) e del Decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 66 (GU n. 70 del 24/3/2000)
- Decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1995, n. 418  
Regolamento concernente norme di sicurezza antincendio per gli edifici di interesse storico-artistico destinati a biblioteche ed archivi (GU n. 235 del 7/10/1995)

**ALLEGATO 2****Riferito ai musei**

La seguente lista riassume i punti e richiede che, per ognuno degli stessi, oltre che a segnalare come esistenza (E) il pieno ottemperamento delle norme e disposizioni relative o come programmato (P) se prevista la soddisfazione della condizione nel tempo, dovrà indicare il numero di protocollo dell'atto che lo attesta e ne descrive lo stato o la programmazione, specificando atti, tempi ed attori, prevista.

(segue allegato fotografato)

**ALLEGATO 2 Matrice per la validazione degli Standard relativi alla Sicurezza**

		E	n. prot.	P	n. prot.
Regole tecniche	raccolta dei Certificati di Conformità				
Regole dell'arte	raccolta dei Certificati di Conformità				
Personale	relazione e quadro delle funzioni e compiti per la sicurezza				
Utenza	protocolli in caso di visita singola, con accompagnatore o di gruppo				
Situazioni di handicap	di protocolli in caso di visita singola, con accompagnatore o di gruppo				
Ricognizione	schede di rilevazione e monitoraggio				
Esercitazioni	programma				

		SISTEMI DI PROTEZIONE ATTIVA		E	n. prot.	P	n. prot.
ANTI	Pre-flash	Rivelazione	impianto di rilevazione automatico				
			pulsanti di segnalazione manuale				
			rilevatori di miscele infiammabili				
			vigilanza ad "uomo presente"				
			sala operativa				
	Intervento immediato	squadra antincendio					
		estintori portatili					
		estintori carrellati					

	Spegnimento automatico	"a gas" "a spinkler"						
Post-flashover	Intervento differito (V.V.F. professionali)	naspi DN 20						
		idranti DN 45						
		idranti DN 70						
	Alimentazione	acquedotto						
attacco gruppo motopompa								
		riserva idrica per almeno 1 ora						
Altro								

SISTEMI DI PROTEZIONE ATTIVA		E	n. prot.	P	n. prot.
ANTICRIMINE	Protezione recinzione	impianto antiscavalamento			
		impianto antieffrazione delle superfici			
		impianto antieffrazione degli accessi			
		impianto di protezione volumetrica			
		impianto TVCC			
	Protezione edificio	impianto di rilevazione antintrusione			
		impianto antieffrazione delle superfici			
		impianto antieffrazione degli accessi			
		impianto di protezione volumetrica			
		impianto TVCC			
	Protezione sale museali	impianto di rilevazione antintrusione			
		impianto antieffrazione delle superfici			
		impianto antieffrazione degli accessi			
		impianto di protezione volumetrica			
		impianto TVCC			
	Protezione opere	teche e/o vetri di protezione			
		distanziometri			
		allarme per distacco singola opera			
Vigilanza	mezzi ed impianti antirapina				
	sistema di controllo degli accessi e dei flussi di transito				



SISTEMI DI PROTEZIONE ATTIVA		E	n. prot.	P	n. prot.
SISTEMI VARI	Vie di esodo (collegamenti verticali)	scale a giorno			
		scale protette			
		scale a prova di fumo interne/esterne			
		ascensori antincendio			
	Vari	illuminazione di sicurezza alimentazione di emergenza (G.E.)			
		diffusione sonora/luminosa			
		segnaletica di sicurezza			
		presidi sanitari			
	Altro				