



**Comune
di Pistoia**



**LA CARTA DEI SERVIZI
DEI MUSEI CIVICI
DI PISTOIA**

* * *

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 250 del 11/11/2020
in attuazione dell'art. 27 del Regolamento dei Musei Civici

**MUSEI CIVICI
Palazzo Comunale
piazza Duomo 1
51100 - PISTOIA**
email: musei@comune.pistoia.it
sito web: musei.comune.pistoia.it
pagina Facebook: Musei Civici Pistoia

S O M M A R I O

- 1. PREMESSA**
- 2. PRESENTAZIONE DEI MUSEI**
- 3. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI SPECIFICI**
- 4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO**
 - 4.1 Accessibilità**
 - 4.2 Accessibilità culturale**
 - 4.3 Accoglienza**
 - 4.4 Informazioni**
 - 4.5 Orari di apertura al pubblico**
 - 4.6 Tariffe**
 - 4.7 Doveri degli utenti**
- 5. SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'**
 - 5.1 Attività educative**
 - 5.2 Iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali**
 - 5.3 Studio e ricerca scientifica**
 - 5.4 Accesso al patrimonio e alla documentazione**
- 6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi dei Musei Civici di Pistoia (*Museo Civico d'arte antica, Museo dello Spedale del Ceppo, Museo del Novecento e del Contemporaneo di Palazzo Fabroni, Casa-studio Fernando Melani* - d'ora in avanti Musei) costituisce lo strumento attraverso cui i Musei comunicano con gli utenti e si confrontano con loro.

La Carta dei Servizi individua i servizi che i Musei si impegnano a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per i Musei.

La Carta dei Servizi può essere aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta dei Servizi si ispira essenzialmente a:

- il Decreto Legislativo n. 42 del 22/01/2004 *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* e successive modifiche;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 *Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei* e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums);
- la Legge Regionale n. 21 del 25/02/2010 *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali* e ss.mm.ii e relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii;
- il Decreto Ministeriale n. 113 del 21/02/2018 *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura dei Musei e previa approvazione della Giunta Comunale, è previsto con cadenza quinquennale, salvo casi di motivata urgenza e necessità.

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso il sito dei Musei e, in forma cartacea, messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso le biglietterie dei Musei.

2. PRESENTAZIONE DEI MUSEI

Ispirandosi alla definizione dell'*International Council of Museums*, i Musei si definiscono come "istituzioni permanenti, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperte al pubblico, che compiono ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisiscono, le conservano, le comunicano e soprattutto le espongono a fini di studio, di educazione e di diletto".

In particolare valorizzano la propria identità storica di istituzioni che conservano

testimonianze della città e del territorio pistoiese dal Medioevo fino agli esiti più recenti dell'arte contemporanea e contribuiscono a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale.

I Musei, nell'esercizio della loro autonomia scientifica e di progettazione culturale, operano in conformità con i principi e le norme stabiliti a livello internazionale, nazionale e locale. Il rispetto di tali principi è garantito anche dall'impiego di adeguate professionalità museali.

3. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI SPECIFICI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

I Musei erogano i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. I Musei si adoperano per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

I Musei ispirano il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

I Musei promuovono la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

I Musei garantiscono la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- Qualità dei servizi

I Musei adeguano il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalla Legge Regionale n. 21 del 25/02/2010 *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali* e ss.mm.ii e relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, e dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21/02/2018 *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*.

Costituiscono obiettivi specifici dei Musei:

- la conservazione del patrimonio, intesa come tutela volta a garantirne l'integrità per trasmetterla alle future generazioni;
- la ricerca e lo studio al fine della conoscenza e della valorizzazione, differenziando l'offerta a seconda delle fasce di interesse;
- lo sviluppo di una rete di saperi che renda espliciti i legami esistenti con il tessuto storico della città e del territorio, operando anche in sinergia con altri enti e istituzioni attive a livello locale e regionale;
- la promozione della conoscenza della città e del territorio anche attraverso contatti con reti culturali a carattere nazionale ed internazionale;
- il rapporto con il mondo della scuola, per favorire esperienze sul fronte della didattica museale attraverso il coinvolgimento attivo degli studenti;
- la creazione di un punto di accoglienza e incontro per tutti i cittadini attraverso un'offerta culturale che favorisca l'integrazione e il dialogo interculturale.

4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO

4.1 Accessibilità

Sono garantite le condizioni preliminari di accessibilità dei Musei. La loro raggiungibilità con i mezzi di trasporto pubblici è garantita dai servizi esistenti. La loro raggiungibilità e fruibilità da parte della totalità dei visitatori sono garantite in particolare da:

- piano di segnaletica turistico-culturale esterno e interno al centro storico cittadino;
- segnaletica esterna in corrispondenza degli ingressi;
- eliminazione delle barriere architettoniche di ingresso agli edifici, nei percorsi interni e di uscita;
- segnaletica interna con piante di orientamento dei percorsi di visita, con segnalazione degli ascensori, dei servizi, degli uffici;
- allestimento idoneo alla più ampia fruizione da parte di utenti di ogni età, categoria e provenienza;
- strutture atte a favorire la permanenza e il godimento nei locali di esposizione e di servizio al pubblico, adottando accorgimenti idonei a tal fine e compatibili con le strutture architettoniche e con il loro carattere monumentale.

In deroga a quanto sopra enunciato in merito all'eliminazione delle barriere architettoniche, per la sua particolare configurazione, la Casa-studio Fernando Melani non è accessibile alle persone non deambulanti.

I Musei curano con particolare attenzione l'accessibilità dei visitatori diversamente

abili attraverso specifiche modalità di visita.

I Musei garantiscono inoltre l'accessibilità alle conoscenze scaturite dalle collezioni, anche finalizzata a studi e ricerche.

4.2 Accessibilità culturale

I Musei sono dotati di strumenti di comunicazione primaria e di altri sussidi necessari a agevolare la visita, a comprendere le sezioni dell'ordinamento delle opere, a favorire approfondimenti e letture critiche sulle raccolte, a illustrare tecniche, materiali, stato di conservazione e a suggerire elementi di contestualizzazione storico-artistica del territorio. Tutti gli elementi individuati, da quelli semplici di identificazione delle singole opere (cartellini) a quelli di approfondimento (pannelli), rispondono a criteri di essenzialità, chiarezza e accessibilità nei testi, si integrano in modo coerente con gli allestimenti, sono collocati in modo logico e razionale in rapporto alle opere.

Ad integrazione di tali strumenti sono a disposizione dei visitatori altri sussidi quali:

- materiali informativi, guide brevi e cataloghi a stampa destinati ad un uso personale, a scopo di informazione, di studio e di svago;
- dispositivi e applicazioni multimediali con contenuti di approfondimento;
- documentazione disponibile sul sito internet dei Musei, realizzato nel rispetto delle direttive in materia di accessibilità secondo la normativa vigente.

Sono inoltre previste visite guidate didattiche, realizzate da operatori qualificati.

I Musei considerano le nuove tecnologie quali strumenti indispensabili per stimolare il riconoscersi nell'enorme patrimonio culturale custodito nei Musei e per individuare nuove modalità di proporre la conoscenza a tutte le generazioni, soprattutto a quelle giovani e giovanissime, secondo una visione basata sulla capacità dei Musei di comunicare in modo innovativo i propri contenuti e finalizzata, perciò, a mettere il pubblico, in tutte le sue diverse componenti, al centro delle politiche e delle strategie museali.

4.3 Accoglienza

Tutti gli utenti possono accedere ai Musei e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta dei Servizi.

Il personale fornisce informazioni sulle proposte dei Musei e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative, distribuisce il materiale informativo e, su richiesta, la Carta dei Servizi.

All'ingresso dei Musei è stabilito il punto informativo e di accoglienza del pubblico, la biglietteria, il guardaroba, il bookshop.

Al termine del percorso di visita è disponibile un questionario di valutazione dei servizi offerti per coloro che desiderano esprimere opinioni o suggerimenti.

4.4 Informazioni

I Musei comunicano con gli utenti attraverso i seguenti canali istituzionali, ai quali

fare riferimento per informazioni e invio reclami:

- Sito internet: www.musei.comune.pistoia.it
- Posta elettronica: musei@comune.pistoia.it
- Telefono: 0573 371214/371277/371475
- Fax: 0573 371382
- Posta ordinaria: Musei Civici di Pistoia – Palazzo Comunale, piazza Duomo 1 – 51100 Pistoia

I Musei possono gestire l'invio di una newsletter.

Si possono avere informazioni generali anche tramite:

- Sito internet Comune di Pistoia: www.comune.pistoia.it
- URP Comune di Pistoia: numero verde 800 012146
- Ufficio IAT Pistoia: tel. 0573 21622

Del calendario e degli orari di apertura dei Musei, così come delle tariffe, delle agevolazioni e delle gratuità, di cui ai successivi paragrafi 4.5 e 4.6, viene data adeguata informazione e comunicazione con i mezzi e gli strumenti idonei e nelle sedi più appropriate per la diffusione più ampia, anche con accesso remoto.

Le variazioni degli orari e del calendario annuale sono segnalate in modo tempestivo ed efficace attraverso i canali di comunicazione sopra indicati.

4.5 Orari di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico dei Musei è stabilito dalla Direzione in base alla valutazione dei dati resi disponibili dalle rilevazioni delle presenze dei visitatori e approvato dalla Giunta Comunale.

I Musei sono aperti tutto l'anno, con orario ampio e prolungato, per non meno di 24 ore settimanali, compresi il sabato e la domenica. E' previsto un giorno di chiusura settimanale.

L'ultimo ingresso è previsto fino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura.

L'accesso ai Musei è regolato da biglietto a pagamento.

A tutto quanto sopra fa eccezione la Casa-studio Fernando Melani, aperta almeno una volta al mese per visite accompagnate su prenotazione per gruppi formati da massimo 8 persone. L'ingresso e la visita sono gratuiti. Per particolari motivi di studio e ricerca, è possibile richiedere l'apertura della casa-studio tramite motivata richiesta scritta indirizzata alla Direzione dei Musei.

4.6 Tariffe

Le politiche tariffarie, adeguandosi a quanto previsto dall'art. 11 comma 2 della Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010 (*Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*) e ss.mm.ii e dall'art. 1 del relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, sono atte a favorire per quanto possibile l'accesso di un pubblico più vasto e vario e si ispirano a principi condivisi in ambito nazionale e internazionale, senza discriminazioni fondate sulla nazionalità,

residenza, condizioni fisiche e competenze culturali degli utenti. In particolare è prestata particolare attenzione alle fasce di pubblico a basso reddito (giovani di età inferiore a 18 anni) e alle categorie di utenti interessati per motivi di studio e lavoro.

Le tariffe, le agevolazioni, le gratuità e le formule speciali sono stabilite e aggiornate annualmente dalla Giunta Comunale, in fase di approvazione del bilancio, su proposta del Dirigente del Servizio, sentita la Direzione dei Musei.

4.7 Doveri degli utenti

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale dei Musei. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori accedono alle sale dopo avere depositato borse voluminose, zaini, ombrelli e ogni altro materiale ingombrante negli appositi spazi all'ingresso dei Musei.

Nelle sale espositive deve essere mantenuto il silenzio e il comportamento dei visitatori non deve arrecare danni alle opere o disturbo agli altri utenti. E' vietato fumare, usare il cellulare in modo da causare disturbo, consumare cibi e bevande. Nel corso della visita sono ammesse le riprese fotografiche e video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash).

5. SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'

I Musei, oltre ai servizi essenziali e accessori, all'attività di comunicazione e promozione delle attività e alla valutazione dell'offerta e verifica del gradimento del pubblico, secondo quanto previsto dal Regolamento e dalla presente Carta dei Servizi, erogano i seguenti servizi:

- attività educative
- iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali
- studio e ricerca scientifica
- accesso al patrimonio e alla documentazione

Tali servizi sono tradotti in standard di qualità da perseguire. I Musei, al fine di rendere tali standard trasparenti e verificabili da parte degli utenti, definiscono dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle successive tabelle.

Dimensione/fattore di qualità	Rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità dello stesso (p.e. puntualità, tempestività, accessibilità, precisione ecc.)
--------------------------------------	---

Indicatore	Rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
Standard/obiettivo	Rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito

5.1 Attività educative

I Musei promuovono e realizzano attività educative, avvalendosi di operatori specializzati appositamente incaricati, nella consapevolezza che tale servizio svolge una funzione fondamentale e trasversale ad altre funzioni primarie di conoscenza e di fruizione pubblica delle raccolte, al fine di contribuire all'educazione e alla formazione dei cittadini e alla diffusione della consapevolezza del patrimonio culturale in rapporto alla storia locale e alla realtà contemporanea. Le attività educative, a diversi livelli di approfondimento, sono rivolte sia alle **scuole di ogni ordine e grado** che al **pubblico adulto e delle famiglie**, con proposte specifiche per visitatori diversamente abili e i nuovi cittadini pistoiesi. Le proposte educative, gli orari, le modalità di prenotazione e ogni altra informazione utile ai destinatari sono comunicati al pubblico e scaricabili dal sito internet dei Musei.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono, e-mail e fax
Tempestività	intervallo tra richiesta e prenotazione della visita	immediato
Tempestività	intervallo tra prenotazione e visita	in relazione al calendario delle prenotazioni
Efficacia	durata dell'attività didattica	da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica

5.2 Iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali

I Musei organizzano periodicamente attività espositive, attività di valorizzazione ed eventi volti a promuovere la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio. Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono all'interno dei Musei, degli edifici che li ospitano e in altri spazi monumentali della città.

L'attività espositiva temporanea, coordinata dalla Direzione dei Musei, è indirizzata, per il richiamo e l'interesse che riveste a causa del carattere di novità e

temporaneità, ad ampliare e rinnovare il contatto con il pubblico; è prevista con sufficiente anticipo e rispetta alcuni requisiti generali di qualità: rigore scientifico, attinenza delle iniziative alla tipologia dei Musei, alle collezioni, alle tematiche connesse alla loro missione e a argomenti relativi a contesti territoriali di riferimento, presenza di un progetto didattico e educativo specifico integrato con il progetto della mostra, monitoraggio delle presenze e il rilevamento costante delle osservazioni dei visitatori della mostra.

Le iniziative di valorizzazione e gli eventi culturali, collegati al patrimonio museale e ai beni culturali del territorio di riferimento, consistono in cicli di visite a tema nei musei cittadini, conferenze, lezioni, itinerari e percorsi alla scoperta di realtà meno note. Contenuti, modalità e tempi di svolgimento sono modulati a seconda dei pubblici di riferimento, favorendo occasioni diversificate per un ritorno motivato ai Musei da parte degli utenti abituali e incentivando le opportunità per coloro che per cause e motivazioni diverse non frequentano i musei.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Efficacia/continuità	numero delle attività espositive nelle sedi museali	almeno 2 all'anno
Efficacia/continuità	numero di eventi nelle sedi museali	almeno 20 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa
Accessibilità	disponibilità di guida o catalogo	in occasione delle mostre di maggior rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nel colophon dei cataloghi di mostra, nei materiali informativi delle iniziative

5.3 Studio e ricerca scientifica

I Musei promuovono attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio civico e aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio.

I risultati di tali attività sono pubblicati nei cataloghi di mostra e nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche.

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate anche specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nelle biblioteche della regione e in vendita presso bookshop

5.4 Accesso al patrimonio e alla documentazione

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla competente Direzione. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

I Musei dispongono di una biblioteca specializzata dotata di sezioni specifiche relative alle tipologie dei beni presenti nelle raccolte, agli artisti, alle fonti e al patrimonio storico artistico della città e del territorio, alla legislazione dei beni culturali, alla museologia e alla museografia, alla didattica museale; dispone di annate complete e in sviluppo di alcune riviste di settore.

L'archivio storico di documentazione delle raccolte del Museo Civico è ordinato e raccolto in faldoni. L'archivio documentario delle opere è ordinato in base alla numerazione dell'*Inventario delle opere d'arte* del 1975, comprende le informazioni storiche, le notizie anagrafiche, bibliografiche e conservative e la documentazione fotografica di tutti gli oggetti, ed è ordinato in apposite cassettiere. Gli archivi documentari di Palazzo Fabroni e della casa-studio di Fernando Melani sono raccolti in faldoni e conservati presso le rispettive sedi museali.

L'archivio fotografico è costituito da immagini digitali, stampe in bianco e nero, fotocolor, diapositive, relativi agli allestimenti museali, al patrimonio artistico della città, ai beni architettonici, ai beni storico-artistici presenti nelle chiese, nei musei, nei palazzi.

La biblioteca, gli archivi e la fototeca sono consultabili da parte del pubblico, a fini di ricerca, su appuntamento e con l'assistenza di un operatore.

La concessione, a titolo gratuito o dietro corrispettivo, di riproduzioni/riprese video/fotografiche di opere dei Musei Civici è regolamentata dall'apposito *Regolamento delle riproduzioni*, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 117 del 6 aprile 1998. Le tariffe sono stabilite e aggiornate annualmente dalla Giunta Comunale, in fase di approvazione del bilancio, su proposta del Dirigente del Servizio, sentita la Direzione dei Musei.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail fax
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 20 gg lavorativi

6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, nonché di comprendere meglio i flussi turistici e gli elementi sociali che sono alla base dei comportamenti del pubblico, i Musei svolgono, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

In particolare, come specificatamente indicato dall'art. 20 lettera h della Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010 (*Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*) e ss.mm.ii e dall'art. 2 lettera h del relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, i Musei, avvalendosi di collaboratori specializzati appositamente incaricati, riservano una costante attenzione all'osservazione e all'analisi dei propri visitatori. L'indagine viene effettuata ogni anno sia avvalendosi di metodologie di tipo quantitativo (basate sull'analisi dei dati numerici e statistici delle presenze in ingresso e sull'effettuazione di indagini campionarie realizzate tramite la somministrazione della scheda standard di rilevazione della soddisfazione appositamente elaborata dalla Regione Toscana) sia ricorrendo a strumenti di tipo più prettamente qualitativo, quali l'analisi del guest book museale, sul quale i visitatori sono invitati a scrivere i propri pensieri e impressioni al termine della visita, o il monitoraggio degli accessi al sito internet e alla pagina Facebook dei Musei tramite gli strumenti di Google Analytics e Facebook Insights. Ciascuna delle modalità di ricerca adottata contribuisce a definire e caratterizzare il profilo identitario delle varie tipologie di soggetti e i fabbisogni culturali ed emotivi, capaci di orientarne le scelte e le modalità di fruizione.

Dalla lettura combinata di ciascuno di questi elementi, i Musei hanno ricavato negli anni indicazioni e suggerimenti circa i propri punti di forza e di debolezza e le possibili linee di intervento e sviluppo futuro, nella prospettiva ultima della restituzione ai soggetti di un'esperienza di visita quanto più possibile valida ed arricchente, sotto il profilo sia culturale che sociale.

Il processo partecipativo e di confronto è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Suggerimenti e segnalazioni possono essere comunicati verbalmente al personale di sala oppure essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno posto all'ingresso dei Musei. Per questo tipo di comunicazione non è prevista una specifica risposta.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo.

I reclami devono avere forma scritta, essere indirizzati alla Direzione dei Musei (musei@comune.pistoia.it) e contenere:

- data della presentazione;
- dati identificativi e recapito del proponente;
- argomento della segnalazione.

I Musei garantiscono una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.