

Carta della qualità dei Servizi Santa Maria della Scala

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Denominazione e indirizzo

Complesso museale Santa Maria della Scala
piazza Duomo, 1
53100 Siena, Italia

Sito web

www.santamariadellascala.com

Email

infoscala@comune.siena.it

Responsabile

Daniele Pitteri

Telefono

0577 534516

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Museo comunale

Tipo di gestione

Diretta con alcuni servizi in concessione

Anno di Istituzione

1998

Notizie Storiche

Il primo nucleo dell'ospedale senese fu realizzato ad opera dei canonici e della annessa comunità negli ultimi decenni del XII secolo quando fu deciso di occupare il fronte della collina sul lato antistante la canonica Sancte Marie (dove già era attestato un primitivo xenodochio).

Lo sviluppo dell'ospedale, nei suoi nuclei fondamentali, può dirsi concluso tra fine del Trecento-inizi Quattrocento, anche se nei secoli successivi non mancheranno interventi volti alla redistribuzione e funzionalizzazione dei diversi settori, all'ampliamento o al trasferimento di alcune aree. L'ampliamento degli spazi e la loro conseguente specializzazione, con gli ambienti dedicati alla cura concentrati nell'ala ospedaliera dietro il palazzo del Rettore comporta nel corso del XV secolo un progressivo prevalere dell'aspetto più propriamente sanitario su quello caritativo e assistenziale, conseguenza di mutamenti storici che coinvolgono varie realtà assistenziali. Nel corso dei secoli successivi questa trasformazione prende forme più nitide, con il prevalere dell'assistenza ai malati e della cura all'infanzia abbandonata come elementi trainanti.

Quest'ultimo aspetto è ben presente anche ai Granduchi, che nel 1783 varano il nuovo Regolamento per l'Ospedale, che, accanto alla cura per infermi e inferme, definisce gli spazi e i criteri dell'ammissione delle madri e dei bambini. L'attenzione verso l'infanzia abbandonata o indigente

verrà mantenuta dall'ospedale anche dopo l'unità d'Italia, pur con le nuove norme introdotte con la nascita del nuovo stato.

L'ospedale senese, del resto, non ha mai perso quel ruolo centrale, di punto di riferimento nella vita sociale cittadina, prima come centro di cura, poi, esautorate le funzioni sanitarie dalla costruzione del nuovo policlinico di Santa Maria alle Scotte e iniziato nel 1998 il progetto di recupero, come luogo del dibattito culturale cittadino.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il complesso museale raccoglie in sé diversi aspetti: edificio di origine medievale dalla complessa architettura, i suoi spazi illustrano una storia millenaria fatta di legami profondi con il territorio, e di relazioni nazionali e sovranazionali. Al suo interno sono inoltre conservati ed esposti alla pubblica fruizione testimonianze della storia ospedaliera (il nucleo di reliquie acquistate nel 1359 e i relativi reliquiari) e monumenti legati alla storia cittadina, quali la Fonte Gaia di Jacopo della Quercia. Spazi particolari (i cunicoli) ospitano la sezione destinata all'illustrazione della città dalle origini al Medioevo e il museo archeologico nazionale, che ripercorre la storia del territorio e uno spaccato importante di storia del collezionismo archeologico.

Missione

Il Santa Maria della Scala è un *luogo fisico di memorie potenti e di produzione di benessere personale e sociale, al servizio della città*, che permette a tutti di vivere una esperienza piena e positiva con la cultura, l'arte, la socialità, l'ambiente.

Il Santa Maria della Scala è:

_ Museo Città

luogo d'arte e di cultura che sviluppa *una dimensione empatica e quotidiana con i suoi abitanti* (sia residenti che viaggiatori), in grado di porsi *al servizio della collettività estesa*, sviluppando un nuovo concetto di *utilità sociale* nell'ambito dei processi quotidiani che interessano il tessuto urbano;

_ Luogo poli-esperienziale

che mantiene inalterata nel tempo la propria *disposizione alla contemporaneità* e che si pone come *luogo costante di trasformazione e di sperimentazione*. In tal senso la *ricerca* diventa l'essenza del Santa Maria della Scala. Niente di ciò che dovrà essere rappresentato, raccontato, comunicato sarà fatto secondo modalità tradizionali.

_ Hub internazionale

della cultura di Siena per i senesi, di Siena per il mondo, del mondo per Siena.

Compiti e servizi

Il museo offre servizi di biglietteria e accoglienza, dispone di un bookshop e di una caffetteria. A richiesta sono possibili visite guidate. All'interno del complesso è ubicato il punto informazioni. Il servizio accoglienza gestisce anche l'ostello del Santa Maria della Scala che può ospitare fino a 25 ospiti.

Il museo dispone di segnaletica informativa, videomapping lungo il percorso e guide palmari gratuite in più lingue.

Superficie espositiva

Attualmente fino a 20.000 mq

Numero totale sale

Attualmente 65

Numero dei visitatori annui

2017: 131960 (non comprensivo di mostre temporanee con bigliettazione a parte)

ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA**Orario di apertura**

15 marzo – 15 ottobre

lu-ma-me-gio-sa-dom: 10.00-19.00

ven: 10.00-22.00

16 ottobre – 14 marzo (eccetto 23 dicembre – 6 gennaio)

lu-me-gio: 10.00-17.00

ven: 10.00-20.00

sa-do: 10.00-19.00

martedì chiuso

23 dicembre – 6 gennaio

tutti i giorni 10.00-19.00

25 dicembre: chiuso

Apertura serale

stagionale (15 marzo – 15 ottobre)

occasionale (16 ottobre – 14 marzo)

Numero di ore giornaliere

Variabile (da minimo 7)

Giorni di apertura

Tutti ad eccezione del 25 dicembre e, nel periodo compreso dal 16 ottobre al 14 marzo, del martedì

Numero di giorni di apertura annua

342 ca

Presenza di un sito web dedicato dove siano indicate almeno le informazioni generali riguardanti orari e servizi e/o eventuali mancate erogazioni di servizi o chiusura sale

SI

www.santamariadellascala.com

Presenza di social media

SI

fb: <https://www.facebook.com/santamariadellascalasiena>

twitter: <https://www.twitter.com/SMariaScala>

instagram: <https://www.instagram.com/santamariadellascala/>

youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCbF1AV8kkfu-ifieIXn2hw>

Presenza in altri siti web

SI

www.comune.siena.it
<https://operaduomo.siena.it>
<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it>

Biglietteria

Ingresso a pagamento; ingresso gratuito; possibilità di riduzioni; biglietto cumulativo e integrato
Servizio in concessione; svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezionismo

Acquisto biglietti

in sede
presso altri musei (museo civico)
on line dal sito museo
on line su siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto

meno di 15 minuti

Possibilità di prenotazione

SI

Prenotazione obbligatoria

NO (SI solo in caso di laboratori o eventi a numero chiuso)

Modalità di prenotazione

in sede
per telefono
per mail
on line sul sito del museo
on line su siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

meno di 15 minuti

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

NO

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, scuole, altre categorie

meno di 15 minuti

Informazione e orientamento. Punto informativo

Presente con accesso autonomo di piazza Duomo

Disponibilità di materiale informativo gratuito

SI

Segnaletica interna

Segnali sui percorsi e i servizi
Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo con denominazione e orari apertura

SI

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- muniti di cartellino identificativo
- dotati di divisa
- parlano inglese e altre lingue
- in grado di fornire indicazioni sul museo e di indicare il personale di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

SI

Percentuale di spazi accessibili direttamente

60%

Personale dedicato

SI

- addetti all'accoglienza, personale di sorveglianza
- personale tecnico-amministrativo e tecnico-scientifico

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- rampe
- montascale
- ascensore

FRUIZIONE

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

65

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

SI

Pulizia delle sale

giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

60%

Spazi comunque visitabili

Tutti

Spazi dedicati alla comunicazione

- sala video
- sala destinata alla didattica

- sale conferenze

Zona di sosta

NO

Area wi-fi

parziale

Illuminazione – Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

SI

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

SI

Illuminazione – Presenza di impianti funzionali alle esigenze dell'utenza

SI

Climatizzazione – Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

parziale (spazi per mostre temporanee sì, spazi museali in parte)

Climatizzazione – Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

parziale (spazi per mostre temporanee sì, spazi museali in parte)

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

SI

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: pannelli

SI

Schede mobili

SI, parzialmente

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- gratuito
- disponibile in inglese e/o in altre lingue

Catalogo generale

A pagamento

Audioguide

- gratuite
- disponibili in italiano e in altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: visite didattiche

- su prenotazione
- disponibili in inglese e in altre lingue

Strumenti multimediali

- postazioni audio/video
- gratuiti

Strumenti on line

- QR code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- mappe tattili

SERVIZI OSPITALITÀ**Bookshop**

- in concessione

Caffetteria

- in concessione
- entrata indipendente

Ristorante

Non presente

Guardaroba custodito

SI

Servizi igienici

Nel percorso museale e presso il guardaroba

Nursery

Presso il Museo d'arte per bambini

VALORIZZAZIONE**Si organizzano esposizioni temporanee**

SI

Promozione programmata degli eventi espositivi

- annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

SI

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

SI

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

SI

Esempi:

- Amico Museo, Notti dell'archeologia, Arcobaleno d'estate (Regione Toscana)
- Notte internazionale dei musei
- Domenica al museo (MIBACT)

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

SI

Esempi:

- Remixing Cities
- Meteoriti
- VIBE

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica ecc)

- esternamente
- monografie
- editoria didattica

Aree tematiche pubblicazioni

- arte
- architettura
- archeologia
- storia
- etnoantropologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- sito web
- quotidiani
- network radio-televisivi
- cartellonistica
- mailing list
- social network

Risorse aggiuntive

- sponsorizzazioni
- crowdfunding
- diritti di riproduzione
- concessione in uso degli spazi
- progetti europei

Accordi e convenzioni

- partnership con altri istituti
- accordi integrati
- volontariato

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Servizi educativi

SI

Didattica affidata in concessione

in regime misto

Attività di alternanza scuola/lavoro

SI

Visite e percorsi tematici

SI, con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

SI, con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

SI, con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

SI, con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

SI, con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

SI

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli uffici dei servizi educativi

SI, su prenotazione, lunedì-mercoledì dalle 10.00 alle 13.00

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: scaricabile dal sito web

NO

Interventi per la diffusione mirata delle iniziative, modalità e canali di comunicazione

- quotidiani
- sito web
- mailing list
- social network
- pieghevoli

DOCUMENTAZIONE SU BENI CONSERVATI

Possibilità di consultazione

- da lunedì a giovedì

Orario

su prenotazione

Numero di opere inventariate

4000 ca (comprensivo dei materiali in deposito)

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

1899

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione – Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

< 50%

consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro – Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

<50%

consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione – Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

<50%

consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... – Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

<50%

consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediali (sonori, audiovisivi) – Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

<50%

consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

SI

SERVIZI SPECIALISTICI

Depositi

SI

Archivio

SI

Biblioteca

SI

Fototeca

SI

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

SI

Il museo organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- sì, partecipando a percorsi tematici
- sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo partecipa a reti o a sistemi integrati

- sì, con altri musei del territorio
- sì, con altri musei affini per tipologia
- sì, con enti e istituzioni culturali
- sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

SI

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

NO

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

SI

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

SI

Coinvolgimento degli stakeholder: convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private

- enti territoriali
- associazioni di volontariato
- associazioni culturali
- operatori economici
- fondazioni
- case editrici
- università e istituzioni formative
- musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- quotidiani
- mailing list
- social network

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Valorizzazione del patrimonio

Valorizzazione e piena fruizione del patrimonio artistico e culturale composto da opere d'arte, aree monumentali, documenti, archivi e luoghi del Santa Maria della Scala oltre che della conoscenza e della memoria collettiva che ha generato tutto ciò nel tempo, in quanto elementi costituenti del benessere personale e sociale.

Produzione e promozione culturale

Produzione e promozione di cultura e arte in chiave contemporanea, finalizzata a generare nuove conoscenze e nuove esperienze che proiettino nel futuro la città di Siena e rinnovino il suo contributo al progresso.

Cura delle persone

Prendersi cura degli individui e dei gruppi sociali affinché possano vivere pienamente e senza ostacoli tutta l'offerta culturale del Santa Maria della Scala. Inclusione di tutti i soggetti che per diverse ragioni sono ai margini del benessere culturale e sociale; cura del benessere degli operatori, dello staff e dei collaboratori del Santa Maria della Scala.

Destinazione aree dismesse

Individuare e progettare la destinazione delle aree ancora dismesse del Santa Maria della Scala con un processo partecipativo che coinvolga la comunità, gli operatori culturali e i soggetti economici. Dare avvio al recupero funzionale in coerenza con gli indirizzi strategici e gli accordi stipulati con gli enti statali e locali.

Processo di autonomia gestionale

Disegnare, calendarizzare e avviare il processo per l'autonomia gestionale e finanziaria del Santa Maria della Scala.

INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Delle strutture: indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, etc.)

- recupero, allestimento e apertura al pubblico di porzione della 'strada interna' e spazi affacciati su di essa
- realizzazione di impianti di climatizzazione in aree espositive e di ufficio
- realizzazione e riorganizzazione depositi

Delle collezioni: indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisizioni, comodati, rotazione dei depositi, etc.)

- revisione e riprogettazione della comunicazione globale del museo e delle sue singole parti (pannelli, didascalie, orientamento etc)
- incremento collezioni espositive con la riunificazione della collezione Spannocchi (accordo MIBACT)
- trasferimento e riallestimento del 'tesoro' del Santa Maria nella Sagrestia Vecchia

Dei servizi: indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, etc.)

- realizzazione di un centro congresso con capienza di 300 posti

Delle attività di valorizzazione: indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, etc.)

Mostre in programma per l'anno 2018:

- *Vibe. Joseph e Anni Albers*, con le città di Cork e Zagabria
- *Franco Biagioni/Santuario Laico*
- *Li Chevalier/Obscure clarté*
- *Musica per gli occhi. Ibridazioni tra video arte, cinema e pop music*
- *Linda Burkhardt/Dalle gioie degli Etruschi*
- *Daniele Lombardi/Spartito preso*
- *Giuliano Briganti, in occasione del centenario della nascita (serie di iniziative e incontri presso la Briganti)*

Altre attività, eventi:

- *Meteoriti / Breaking Culture, 2^{da} edizione*
- *SMS_Live*, incontri, eventi, degustazioni nel giorno lungo di apertura
- *Siena fra le dita*
- realizzazione percorso con mappe e rilievi tattili per non vedenti/ipovedenti

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito questionario on line sulla *customer satisfaction* disponibile all'uscita dal museo.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il museo dispone di un questionario on line in italiano e inglese che i visitatori sono invitati a compiere all'uscita del percorso museale, presso postazione la dedicata.

COMUNICAZIONE

La carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Aggiornata al 20 febbraio 2018