



DISCIPLINARE PER L'ATTRIBUZIONE DEL MARCHIO "Family in Trentino"

Categoria
"Musei"

REV. N.	DATA	CODICE	DESCRIZIONE
0	17/02/06	D01-FIT06	Approvazione Giunta Provinciale, Provincia Autonoma di Trento

Premessa

Lo scopo di questo disciplinare è definire i requisiti di assegnazione del marchio “*Family in Trentino*” per la categoria Musei.

La necessità di avere sul territorio provinciale dei musei a misura di famiglia è nata dall’esigenza, sentita dai nuclei familiari con bambini e manifestata espressamente dalle stesse organizzazioni museali, di offrire alle famiglie nuove opportunità di trascorrere il tempo libero consentendo loro una fruizione più agevole degli spazi culturali, nonché iniziative ed eventi pensati a misura di bambino.

L’assegnazione del marchio si basa su due principi generali: la volontarietà e l’autovalutazione.

Il marchio è un riconoscimento volontario che persegue un duplice scopo: permette alle organizzazioni aderenti di esplicitare in forma visiva il loro impegno verso la famiglia e contemporaneamente permette ai fruitori dei servizi di riconoscere le organizzazioni che adottano un’attenzione mirata nei confronti del target famiglia.

Per la definizione del sistema di autovalutazione si rimanda ai “Criteri generali per l’assegnazione del marchio “*Family in Trentino*”, approvati con specifico provvedimento dal dirigente del Servizio per le politiche sociali.

La definizione dei requisiti contenuti nel presente disciplinare è frutto di un lavoro congiunto che ha coinvolto i competenti servizi provinciali nonché una rappresentanza delle istituzioni museali che volontariamente hanno manifestato l’intenzione di ampliare le iniziative e i servizi già proposti a favore delle famiglie. Le famiglie in quanto dirette fruitrici dei servizi sono state interpellate attraverso il Forum Trentino Associazioni per la Famiglia per dar loro la possibilità di esprimere le loro esigenze e aspettative nella fruizione di questi servizi.

I musei che possono ottenere il marchio sono quelli (pubblici o privati) situati nel territorio della provincia di Trento.

Qualora il Museo richiedente sia articolato in più sedi distinte a livello territoriale, il marchio verrà richiesto per ogni singola struttura; otterrà così il marchio “*Family in Trentino*” non l’intera organizzazione, ma la singola sede che avrà assolto i requisiti previsti da questo disciplinare.

Le aree di qualità individuate per questa categoria sono:

- **tariffa:** caratterizzata da requisiti che individuano agevolazioni per le famiglie sull’ingresso nei musei;
- **accoglienza:** pensata per facilitare l’ingresso e la permanenza delle famiglie all’interno del museo attraverso ingressi privilegiati, documentazione informativa e visite guidate;
- **contenuti:** consiste nella programmazione di eventi ad hoc e nella predisposizione di percorsi differenziati adatti a famiglie con bambini;

- **spazio:** caratterizzato da requisiti utili a rendere l'ambiente del museo confortevole anche a famiglie con bambini piccoli;
- **sicurezza:** per rafforzare i già esistenti sistemi di vigilanza agli accessi e di protezione interna;
- **valutazione:** permette all'organizzazione di avere un feedback sia da parte degli utenti che dei dipendenti sui servizi offerti.

Le aree sono state ordinate in base alla rilevanza che hanno nella definizione di un servizio adeguato al target famiglia.

Per ogni area sono stati individuati requisiti obbligatori e facoltativi sui quali il museo deve autovalutarsi esprimendo un giudizio qualitativo e uno quantitativo in modo da fotografare la propria realtà.

Tabella n. 1

<i>Area</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Logica sottostante</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Tariffa	Tariffa familiare	Tariffe agevolate differenziate in base al numero di adulti: ingresso di 2 adulti con bambini, pagamento di 2 tariffe intere; ingresso di 1 adulto con bambini, pagamento di 1 tariffa intera.	Obbligatorio		
	Possibilità di reingresso nell'arco di 30 giorni	In caso di interruzione forzata della visita la famiglia può visitare nuovamente il museo gratuitamente.	Facoltativo		
	Ingresso gratuito alla famiglia del bambino che compie gli anni	L'accesso può essere richiesto entro due giorni dalla data del compleanno.	Facoltativo		
	Possibilità alle famiglie con figli di riaccedere alla struttura con sconti ulteriori in un determinato periodo	Abbonamenti annuali o biennali per garantire alla famiglia più accessi a tariffa agevolata.	Facoltativo		

Tabella n. 2

<i>Area</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Logica sottostante</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Accoglienza	Documentazione informativa dedicata alle famiglie	Fornire indicazioni su percorsi, contenuti e servizi.	Facoltativo		
	Servizio biglietteria con accesso privilegiato	Garantire alla famiglia con bambini tempi di attesa ridotti alla biglietteria.	Facoltativo		
	Visite guidate per la famiglie in orari prestabiliti	Predisposizione di appositi percorsi guidati fruibili dalle famiglie in orari dedicati.	Facoltativo		

Tabella n. 3

<i>Area</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Logica sottostante</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Contenuti	Programmazione per bambini e/o famiglie	Programmazione di eventi che rivestano particolare interesse per la famiglie e i bambini.	Facoltativo		
	Percorsi differenziati per immagini e contenuti in base all'età	Offerta di percorsi adeguati alle varie età dei bambini (es. bollino tv)	Obbligatorio		

Tabella n. 4

<i>Area</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Logica sottostante</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Spazio	Angolo con libri per bambini	Per interrompere percorsi lunghi e offrire stimoli ai più piccoli	Facoltativo		
	Fasciatoio	Previsione di uno spazio per il cambio dei più piccoli utilizzabile da entrambe i genitori.	Obbligatorio		
	Servizi igienici	Messa a disposizione di dispenser per l'igienizzazione	Obbligatorio		
	Angolo allattamento	Spazio riservato e tranquillo per l'allattamento.	Facoltativo		
	Angolo riposo	Spazio tranquillo per far riposare i bambini.	Facoltativo		
	Tavolini per brevi consumazioni	Spazio attrezzato per piccole consumazioni.	Facoltativo		
	Distributore acqua	Messa a disposizione di un distributore per l'acqua.	Obbligatorio		
	baby garden	Spazio gioco per bambini.	Facoltativo		
	Cassetti porta oggetti	Messa a disposizione di armadietti per il deposito custodito di oggetti.	Facoltativo		
	Spazio guardaroba e deposito per passeggini	Messa a disposizione di uno spazio dedicato al guardaroba e al deposito di passeggini.	Facoltativo		

Tabella n. 5

<i>Area</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Logica sottostante</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Sicurezza	Sistemi di protezione interni	Sistemi per garantire ai bambini percorsi sicuri.	Obbligatorio		
	Vigilanza agli accessi	Sistemi per evitare eventuali allontanamenti dei bambini.	Facoltativo		

Tabella n. 6

<i>Area</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Logica sottostante</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
-------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Valutazione	Sistema di valutazione sui servizi offerti per le famiglie	Messa a disposizione di moduli per la valutazione dei servizi offerti.	Obbligatorio		
	Sistema di valutazione sui servizi per dipendenti e/o collaboratori.	Messa a disposizione di moduli per la valutazione dei servizi offerti e delle loro modalità di gestione.	Facoltativo		