

Musei Civici



MUSEI
CIVICI
REGGIO
EMILIA



PREFAZIONE	5
1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	7
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	8
3. MISSIONE	11
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	12
4.1. Eguaglianza e imparzialità	12
4.2. Efficacia ed efficienza	12
4.3. Trasparenza ed accesso	12
4.4. Partecipazione	12
4.5. Coinvolgimento dei lavoratori	12
4.6. Continuità del servizio	12
5. I MUSEI CIVICI E LA LORO ORGANIZZAZIONE	13
6. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI MUSEI CIVICI	14
6.1. Visita libera alle collezioni	14
6.2. Servizi educativi	14
6.2.1. Il Museo per la Scuola	14
6.2.2. Servizio educativo per adulti	15
6.2.3. Biblioteca di archeologia e storia dell'arte	15
6.2.4. Centro di documentazione Didart	15
6.3. Fototeca	15
6.4. Concessione dei locali	16
6.5. Mostre temporanee	17
6.6. Accesso ai depositi	17
7. ORARIO DI APERTURA	18
8. I RAPPORTI CON I CITTADINI	19
8.1. Informazione all'utenza	19
8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni	19
8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	19



9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	20
9.1. Fattori di qualità	20
9.2. Indicatori e standard di qualità	20
9.2.1. Livello di ricettività	20
9.2.2. Tempi nell'erogazione dei servizi	21
9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento	22
9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi	23
9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	25
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	26
10.1. Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico	26
10.2. Indagini sul pubblico	26
10.3. Altre modalità di valutazione	26



PREFAZIONE

Care cittadine, cari cittadini

vi accingete ad entrare nei Musei Civici di Reggio Emilia, un sistema di collezioni, luoghi storici e sale espositive che accompagna la formazione dell'identità culturale dei reggiani.

Il patrimonio di opere e di edifici dedicati all'offerta culturale museale è cresciuto nel tempo, in un costante aggiornamento di proposte. Dalla collezione Spallanzani al Museo del Tricolore, alle sale della Parmeggiani, allo Spazio Gerra, questi luoghi sono visitati ogni anno da migliaia di cittadini di ogni età. Oltre a trasmettere nuove conoscenze e nuovi stimoli, sono luoghi in cui si fa esperienza di appartenenza alla storia della città e di memoria condivisa.

Questa pubblicazione, la Carta dei Servizi dei Musei Civici, rappresenta l'impegno che il Comune di Reggio Emilia, i dirigenti, i dipendenti dei musei si assumono perché tutto funzioni secondo criteri stabiliti di efficienza ed efficacia. Quindi opportunità e standard di qualità, così come norme di comportamento e principi ispiratori nel mettere a disposizione questo patrimonio.

Avere cura di questi spazi e delle persone che li visitano, significa anche avere cura della città e della comunità.

Offriamo questa Carta come punto di riferimento per tutti, nei diversi ruoli, e con l'impegno a migliorarci ogni giorno.

Graziano Delrio
Sindaco di Reggio Emilia



CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi



1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa è la Carta dei Servizi dei Musei Civici del Comune di Reggio Emilia e riguarda un sistema articolato di sedi ed edifici monumentali, luoghi della memoria e dell'identità collettiva, ubicati in punti diversi della città.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Reggio Emilia e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti dei Musei.

La Carta si ispira alla definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums): il museo è “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”; e a quella enunciata nel Nuovo Codice dei Beni Culturali (art. 101, comma 2): il museo è “una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento”.

In questa Carta dei Servizi, relativa al sistema museale, il Comune di Reggio Emilia:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 1998. Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2000. Legge Regionale n. 18 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- 2000. Legge n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;



- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.



MUSEI CIVICI

Chi siamo e cosa offriamo



3. MISSIONE

Missione dei Musei Civici è di conservare le testimonianze della città di Reggio Emilia e del territorio provinciale reggiano negli aspetti naturalistico, archeologico, storico, artistico, antropologico, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative, in una prospettiva di confronto con le esperienze di altri paesi e culture.

I Musei Civici di Reggio Emilia perseguono con costanza le finalità che, sia pure con modalità differenti, accompagnano la storia dell'istituto nella sua vicenda ormai plurisecolare: il legame con il mondo della ricerca storica e scientifica, lo stretto rapporto con le strutture educative, l'esigenza della fruizione pubblica.

I Musei Civici, in linea con le proprie finalità istitutive, assumono, in una prospettiva contemporanea, l'impegno ed il ruolo di dinamici promotori di servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, in collaborazione con altre realtà territoriali, pubbliche e private: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali.



4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1. Eguaglianza e imparzialità

I Musei Civici garantiscono equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

4.2. Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

4.3. Trasparenza ed accesso

I Musei Civici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

4.4. Partecipazione

I Musei Civici garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ciascun cittadino ha il diritto di ottenere sempre una risposta. I rappresentanti dei cittadini possono collaborare al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione comunale allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

4.5. Coinvolgimento dei lavoratori

I Musei Civici promuovono la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4.6. Continuità del servizio

I Musei Civici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono portate a conoscenza degli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, il sito web del Museo, la segnaletica negli uffici, ogni altro mezzo utile.



5. I MUSEI CIVICI E LA LORO ORGANIZZAZIONE

I Musei Civici garantiscono i “Servizi al Pubblico”, intesi come l’insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al museo e di sviluppare con esso e con le collezioni un rapporto interattivo, tale che sia possibile ricavare dall’esperienza della visita al museo una soddisfazione il più possibile adeguata ai bisogni, desideri, attese, aspirazioni personali.

I Musei possono essere considerati un ‘sistema di musei’ e luoghi culturalmente e storicamente significativi della città, alcuni dei quali ospitano collezioni permanenti, altri esposizioni temporanee.

La sedi principali delle collezioni permanenti dei Musei Civici sono:

- Palazzo San Francesco, già convento dei Minori Conventuali, via L. Spallanzani, 1
- Galleria “Anna e Luigi Parmeggiani”, corso B. Cairoli, 1
- Museo del Tricolore, all’interno della Residenza Municipale (piazza C. Prampolini, 1).

I Musei Civici si articolano anche in altre sedi:

- Museo del Santuario della Beata Vergine della Ghiara, nell’ambito del convento dei Servi di Maria (corso G. Garibaldi, 44), gestito in collaborazione con la Comunità dei Servi di Maria
- Maurizioano (via L. Pasteur, 11), gestito in collaborazione con la Circoscrizione Nord-Est del Comune di Reggio Emilia
- Sinagoga (via dell’Aquila, 3/a), in convenzione con la Comunità Ebraica di Modena e Reggio Emilia
- Officina delle Arti (via Brigata Reggio, 29)
- Spazio Gerra (piazza XXV Aprile, 2)
- Sala espositiva dei Chiostrì di San Domenico (via D. Alighieri, 11).

I Musei Civici sono giuridicamente dipendenti dal Comune di Reggio Emilia, che ne stabilisce obiettivi e risorse umane e finanziarie, e li gestisce in forma diretta. Le collezioni e le raccolte dei Musei Civici sono beni culturali pubblici, costituiti da opere in parte di proprietà comunale, in parte di proprietà dello Stato.

La direzione è affidata, secondo i vigenti regolamenti di organizzazione del Comune di Reggio Emilia, ad un dirigente o funzionario dell’Ente e, come previsto dalla normativa regionale, la cura delle collezioni è assegnata ai conservatori nei diversi ambiti collezionistici (naturalistico, archeologico ed etnografico, storico artistico) e ad altri funzionari per la Biblioteca, per i Servizi didattici e per la gestione della sicurezza.



6. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI MUSEI CIVICI

Nelle pagine seguenti si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e di fruibilità delle stesse, nonché la documentazione necessaria per usufruirne.

L'elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi è consultabile all'indirizzo del sito web: www.musei.re.it, oppure è possibile chiedere specifiche informazioni al Punto di Accoglienza all'ingresso di ciascuna sede museale o al centralino degli uffici 0522 456477.

6.1. Visita libera alle collezioni

I Musei Civici garantiscono l'accesso gratuito alle collezioni negli orari stabiliti e ai visitatori disabili l'accesso dedicato secondo la normativa vigente, compatibilmente con le caratteristiche degli edifici storici in cui hanno sede. Nelle sedi in cui questa dotazione è al momento incompleta sono in corso opere di adeguamento, consistenti nell'abbattimento delle barriere architettoniche, nell'installazione di ascensori e di servizi igienici dedicati.

6.2. Servizi educativi

I Musei Civici promuovono l'educazione alla conoscenza e all'uso consapevole del proprio patrimonio culturale come mezzo per la conoscenza della cultura del territorio e per la sua memoria storica, in un rapporto di partenariato tra le istituzioni scolastiche, culturali diverse e il territorio. A tale scopo elaborano programmi educativi (Il Museo per la Scuola) e percorsi per adulti (Servizio educativo per adulti).

6.2.1. Il Museo per la Scuola

Il Museo per la Scuola è un servizio dedicato agli studenti delle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado, dai nidi alle scuole medie superiori nei vari ambiti di interesse quali le discipline storiche, artistiche, scientifiche, geografiche, linguistico-letterarie. (Per informazioni dettagliate: www.musei.re.it).



6.2.2. Servizio educativo per adulti

Il Servizio educativo per adulti promuove l'apprendimento lungo l'arco della vita, organizzando attività di educazione informale, consistenti in corsi, lezioni, incontri a vario tema, in relazione con le specializzazioni collezionistiche del Museo ed in rete con gli altri attori educativi del territorio.

6.2.3. Biblioteca di archeologia e storia dell'arte

La Biblioteca dei Musei Civici, specializzata in archeologia e storia dell'arte, è un servizio articolato e finalizzato alla promozione della ricerca e alla divulgazione del patrimonio collezionistico nei diversi ambiti e partecipa al sistema di inventariazione e catalogazione automatizzati del polo bibliotecario provinciale, nell'ambito del Sistema Bibliotecario Nazionale.

La Biblioteca si articola in cinque sezioni: Archeologia, Storia dell'Arte, Emeroteca, Libri rari e di pregio, Ragazzi/Didart (centro di didattica dell'arte contemporanea).

La Biblioteca offre i seguenti servizi: servizio di lettura; servizio di prestito a domicilio; servizio di prestito interbibliotecario; servizio di fotocopiatura, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, mediante macchina funzionante con moneta contante; servizio di ricerca bibliografica automatizzata. (Per informazioni dettagliate: www.musei.re.it).

6.2.4. Centro di documentazione Didart

Il Centro di Documentazione Didart è un servizio di promozione dei libri per ragazzi sull'arte contemporanea, raccoglie libri italiani e stranieri sull'arte illustrata e spiegata con immagini e animazione e organizza attività didattiche inserite nel programma 'il Museo per la Scuola'. (Per informazioni dettagliate: www.didart.net).

6.3. Fototeca

La Fototeca è un servizio a domanda individuale regolato da apposita normativa, Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. N. 41, 22 gennaio 2004, artt. 107-109 consultabile on line (www.musei.re.it), e consiste in un archivio fotografico, comprendente i negativi, le stampe in bn, i fotocolor, le foto digitali del patrimonio collezionistico.



6.4. Concessione dei locali

I locali del Museo, compatibilmente con le esigenze di conservazione, possono essere utilizzati da soggetti diversi per:

- esposizioni temporanee;
- conferenze su temi culturali;
- letture o rappresentazioni teatrali;
- presentazioni di libri;
- proiezione di documentari e di film, di argomento attinente alle specializzazioni collezionistiche;
- altre iniziative di carattere culturale o approvate dalla Direzione dei Musei.

Enti ed Associazioni culturali possono chiedere con apposita domanda al Dirigente, in tempo utile, la concessione dei locali per lo svolgimento delle iniziative di cui sopra.

In merito alle domande provvede il Dirigente, in base alla pertinenza delle proposte con le finalità e gli obiettivi del Museo.

La concessione dell'uso dei locali per gli scopi anzidetti avviene di norma a titolo gratuito, quando se ne riconosce l'importanza culturale (a pagamento per altri usi, come da apposito tariffario).

L'avvenuta concessione sarà comunque comunicata agli Enti ed Associazioni interessate per cura del Dirigente, che prenderà inoltre accordi con i concessionari circa l'eventuale impiego del personale dipendente per il servizio di sorveglianza nel corso dello svolgimento delle manifestazioni e per l'uso eventuale delle attrezzature del Museo.

I locali non possono essere concessi a nessun titolo per usi incompatibili con la sicurezza dei materiali culturali esposti.



6.5. Mostre temporanee

I Musei Civici programmano annualmente mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private. Per accedere alle mostre può essere previsto il pagamento di un biglietto di ingresso.

6.6. Accesso ai depositi

I Musei Civici garantiscono, per quanto possibile, l'accessibilità delle opere collocate nei depositi, secondo le modalità e i criteri stabiliti dalla Direzione con specifiche disposizioni. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato viene concordato con la Soprintendenza competente.



7. ORARIO DI APERTURA

SEDI MUSEALI	SEDE	ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Palazzo San Francesco	Via Spallanzani, 1 Tel. 0522 456816	Mar-Ven 9.00-12.00 Sab, Dom e festivi 10.00-13.00/16.00-19.00	Mar-Sab 9.00-12.00 Mar-Dom 21.00-24.00
Galleria Parmeggiani	Corso B. Cairoli, 1 Tel. 0522 451054	Mar-Ven 9.00-12.00 Sab, Dom e festivi 10.00-13.00/16.00-19.00	Mar-Sab 9.00-12.00 Mar-Dom 21.00-24.00
Museo del Tricolore	P.zza Prampolini, 1	Mar-Ven 9.00-12.00 Sab e festivi 10.00-13.00/16.00-19.00	Mar-Sab 9.00-12.00 Mar-Dom 21.00-24.00
Biblioteca	P.zza della Vittoria, 5 Tel. 0522 456801	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00 (solo il mese di luglio)
Didart	Via Secchi, 1 Tel. 0522 456822	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00 (solo il mese di luglio)



8. I RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1. Informazione all'utenza

I Musei Civici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

I Musei Civici mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- Punto di accoglienza all'ingresso di ogni sede museale (vedi singolo indirizzo)
- Comune Informa-URP - via Farini, 2/1 - tel. 0522 456660
comune.informa@municipio.re.it
- Uffici dei Musei Civici - via Palazzolo, 2 - tel. 0522 456477 - musei@municipio.re.it

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi indicate, oppure scaricabile dall'indirizzo web: www.musei.re.it.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

8.3. Rilevazione delle soddisfazioni dell'utenza

I Musei Civici promuovono ricerche quali-quantitative per la rilevazione di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso due indagini: questionario di gradimento dei servizi offerti, disponibile all'ingresso e scaricabile dal sito web e indagine osservante da parte del personale di vigilanza.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità, i Musei Civici individuano un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

9.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità dei Musei Civici individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

9.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Musei Civici è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che i Musei Civici intendono rispettare sono i seguenti:



Sedi museali	24 ore settimanali
Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte	28 ore settimanali
Fototeca	28 ore settimanali
Centralino degli uffici	36 ore settimanali
Sedi temporanee	Da 18 a 24 ore settimanali

9.2.2. Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi museali.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto
Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	Immediato
Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	4 mesi
Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta	Non più di un mese
Prestito di libri	Tempo intercorrente dalla richiesta	Immediato



9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento
 Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei Musei sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI	Sale d'attesa	Presenti
	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate	Presenti
	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Punto ristoro	Presente
	Guardaroba	Presente
	Rivendita libri	Presente
	Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano
	Servizi guide a stampa	Presenti a pagamento
	Audioguide bilingui	Presenti a prestito gratuito
	Informazione di pubblica utilità	Supporti per la distribuzione di materiale cartaceo
	Sussidi alla visita	Presenti
	Numero dei percorsi del servizio didattico	5
	Prezzo del servizio didattico	Gratuito
ACCOGLIENZA	Punto di accoglienza	Presente
	Presenza di un operatore al banco di accoglienza	24 ore settimanali
	Presenza di un operatore al centralino	28 ore settimanali



9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le fonti di informazione si suddividono in due tipologie:

- i punti di accoglienza che forniscono un'informazione di primo livello e generale, rimandando agli uffici dedicati per informazioni specifiche;
- gli uffici forniscono un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata.

Nella tabella seguente che tiene conto di tale suddivisione, sono indicati per ognuno degli uffici le modalità la cui presenza garantisce la facilità di accesso alle informazioni che sono necessarie per la migliore fruizione delle attività e dei servizi dei Musei Civici.

INFORMAZIONI DI PRIMO LIVELLO

SEDI MUSEALI	SEDE	ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Palazzo San Francesco	Via Spallanzani, 1 Tel. 0522 456816	Mar-Ven 9.00-12.00 Sab, Dom e festivi 10.00-13.00/16.00-19.00	Mar-Sab 9.00-12.00 Mar-Dom 21.00-24.00
Galleria Parmeggiani	Corso B. Cairoli, 1 Tel. 0522 451054	Mar-Ven 9.00-12.00 Sab, Dom e festivi 10.00-13.00/16.00-19.00	Mar-Sab 9.00-12.00 Mar-Dom 21.00-24.00
Museo del Tricolore	P.zza Prampolini, 1	Mar-Ven 9.00-12.00 Sab e festivi 10.00-13.00/16.00-19.00	Mar-Sab 9.00-12.00 Mar-Dom 21.00-24.00
Biblioteca	P.zza della Vittoria, 5 Tel. 0522 456801	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00 (solo il mese di luglio)
Didart	Via Secchi, 1 Tel. 0522 456822	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00 (solo il mese di luglio)



INFORMAZIONI DI SECONDO LIVELLO

SERVIZIO/ATTIVITÀ	SEDE	UFFICIO COMPETENTE	ORARIO
Visita libera alle collezioni	Vedi par. 6	Ufficio di Direzione Via Palazzolo, 2 Tel. 0522 456477 Fax 0522 456476 musei@municipio.re.it	8.30-13.00
Servizi Educativi	Vedi par. 6	Ufficio Didattica Via Palazzolo, 2 Tel. 0522 456805 Fax 0522 456476	8.30-13.00
Biblioteca	P.zza della Vittoria, 5	Ufficio Bibliotecario P.zza della Vittoria, 5 Tel. 0522 456801	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00
Didart	Via Secchi, 1	Ufficio Didart Via Secchi, 1 Tel. 0522 456822	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00-17.00
Mostre temporanee	Vedi par. 6	Ufficio di Direzione Via Palazzolo, 2 Tel. 0522 456477 Fax 0522 456476 musei@municipio.re.it	8.30-13.00
Accesso ai depositi	Vedi par. 6	Ufficio di Direzione Via Palazzolo, 2 Tel. 0522 456477 Fax 0522 456476 musei@municipio.re.it	8.30-13.00



9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Con l'intento di mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti i Musei Civici si propongono i seguenti obiettivi:

- mantenere il livello di ricettività delle collezioni museali, in relazione all'orario di apertura al pubblico indicato in questa carta;
- aumentare gli orari di apertura al pubblico della biblioteca;
- aumentare le dotazioni che facilitino l'accessibilità degli utenti portatori di disabilità;
- migliorare l'informazione relativa alle iniziative dei Musei Civici;
- migliorare la cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.



10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

I Musei Civici esprimono il proprio orientamento al pubblico e ne regolano i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione dei visitatori e strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione.

10.1. Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico

I Musei Civici adottano un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione gratuita, con monitoraggio giornaliero. Esso consiste in rilevamenti degli accessi per fasce orarie, con distinzione quantitativa fra italiani e stranieri, studenti, gruppi, singoli e fasce d'età.

A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi, che viene resa pubblica. Essa contribuisce alla realizzazione di un osservatorio del pubblico e costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

10.2. Indagini sul pubblico

Annualmente si effettuano indagini di monitoraggio sul pubblico volte a comprenderne il tipo di fruizione (provenienza, grado di scolarizzazione, fidelizzazione ai Musei) e si individuano le strategie per favorire l'accesso al pubblico e per incrementare la funzione del museo.

Annualmente i Musei Civici procedono anche a verifiche di autocontrollo dei servizi, individuando le carenze e gli obiettivi di qualità che si prefigge, elaborando un crono programma con individuazione delle risorse per l'attuazione e i tempi di realizzazione.

10.3. Altre modalità di valutazione

I Musei Civici mettono a disposizione del pubblico un elenco dei reclami e dei suggerimenti, che viene periodicamente visionato dalla direzione per individuarne la risolvibilità e i tempi di soluzione.

I Musei Civici attivano anche altre modalità di valutazione e di confronto con il pubblico, ad esempio front office, modulistica su web. Le osservazioni vengono trattate nel pieno rispetto della normativa vigente e secondo le modalità predisposte nella Carta dei Servizi.



Periodicamente si propongono ai visitatori strumenti di valutazione sull'offerta culturale del museo, che la direzione si impegna ad interpretare, rendere pubblici e utilizzare come base per la programmazione delle attività.

Ogni volta che viene organizzata un'iniziativa, vengono distribuiti agli utenti moduli-questionario per valutare la qualità del servizio erogato.



Idea creativa: Jack Blutharsky
Impaginazione: Centro Stampa Comune di Reggio Emilia

Progetto editoriale e realizzazione
a cura dei Musei Civici, del Servizio Programmazione e Controllo
e del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing
del Comune di Reggio Emilia

Stampato da Nero Colore
Maggio 2009



COMUNE DI
REGGIO EMILIA

Musei Civici

Via Spallanzani, 1 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522 456477 - fax 0522 456476

musei@municipio.re.it

www.musei.comune.re.it