



**MUSEI  
CIVICI  
REGGIO  
EMILIA**

---

# **CARTA DEI SERVIZI**

---

**2021**



[www.musei.re.it](http://www.musei.re.it) | [musei@comune.re.it](mailto:musei@comune.re.it)

## Indice

### | CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

### | 1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

### | 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

#### MUSEI CIVICI

Chi siamo e cosa offriamo

### | 3. IL SISTEMA MUSEALE

3.1. Le sedi dei Musei Civici di Reggio Emilia

3.2. Missione

### | 4. PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1. Eguaglianza e imparzialità

4.2. Efficacia ed efficienza

4.3. Trasparenza ed accesso

4.4. Partecipazione

4.5. Coinvolgimento dei lavoratori

4.6. Continuità del servizio

### | 5. I MUSEI CIVICI E LA LORO ORGANIZZAZIONE

### | 6. ATTIVITÀ E SERVIZI

6.1. Visita alle collezioni

6.2. Servizi educativi

6.2.1. Il Museo per la Scuola

6.2.2. C-Lab

6.2.3. Educazione degli adulti

6.3. Biblioteca di Archeologia e Storia dell'arte

6.3.1. Centro di didattica dell'arte contemporanea Didart

6.4. Fototeca

6.5. Mostre temporanee

6.6. Cataloghi e Prestiti

6.7. Depositi

6.8. Contributi e Sponsorizzazioni

6.8.1. Tirocini e Volontariato

6.9. Pubblicazioni dei Musei Civici

## I 7. RAPPORTI CON I CITTADINI

7.1. Informazione all'utenza online e offline

7.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

7.3. Rilevazione delle presenze e della soddisfazione dell'utenza

## I 8. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ

# CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

## 1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi dei Musei Civici del Comune di Reggio Emilia 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, attualmente in vigore, enunciata da ICOM (International Council of Museums): "Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, e le comunica e specificatamente le espone per scopi di studio, educazione e diletto". La definizione ICOM è stata recepita dalla normativa italiana: il Decreto ministeriale MIBAC 23 dicembre 2014 "Organizzazione e funzionamento dei musei statali" all'art. 1 la riprende integralmente, con una precisazione finale: "promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica".

La Carta si ispira anche alla definizione enunciata nel Codice dei Beni Culturali (2004, 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 sono tenuti in considerazione i principi enunciati dalle normative in materie con particolare riferimento a:

- 2000. Legge Regionale n. 18 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42 e s.m.i.
- 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
- 2008 Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 28 marzo "Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale";
- 2018 Decreto Ministeriale del 28 febbraio, n. 113 "Adozione dei livelli minimi di qualità

per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”.

I LUQ sono stati in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 2018 “Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 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’ e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale”.

## MUSEI CIVICI

Chi siamo e cosa offriamo

### 3. IL SISTEMA MUSEALE

#### 3.1. Le sedi dei Musei Civici di Reggio Emilia

Ha accompagnato nel tempo la formazione dell'identità culturale dei reggiani il sistema di collezioni, luoghi storici e sale espositive proposto dai Musei Civici di Reggio Emilia. Nei Musei si trovano documentate e valorizzate le memorie della natura, dell'archeologia, dell'arte e della storia dell'intero territorio provinciale, in una panoramica che abbraccia i cinque Continenti. Collezioni che vanno dal Paleolitico ai nostri giorni e un patrimonio di opere ed edifici che è cresciuto in numerosi decenni, aggiornando continuamente le proposte, e il cui primo nucleo inizia poco più di 200 anni fa. La sede storica dei Musei Civici, il Palazzo dei Musei, fa oggi parte di un sistema che include anche altri luoghi e che è costituita da cinque sedi museali che comprendono, oltre al Palazzo dei Musei, la Galleria Parmeggiani, il Museo del Tricolore, il Museo di Storia della Psichiatria e il Museo del Tempio della Beata Vergine della Ghiara. Il sistema annovera anche due sedi monumentale - i Chiostrì di San Pietro e il Mauriziano -, la Biblioteca delle Arti e i Depositi. Le sedi museali si articolano complessivamente su un totale di 12.086 mq di superficie espositiva, e con una apertura settimanale al pubblico di 33 ore per le sedi principali.

Nel giugno 2021 è stato aperto al pubblico il nuovo allestimento museografico del piano secondo di Palazzo dei Musei su progetto di Italo Rota e dei curatori dei Musei Civici, concludendo un lungo percorso di ripensamento delle collezioni e del significato che il museo ha acquisito all'interno della comunità.

Nelle quattro gallerie disposte a quadrilatero (con una superficie riqualificata di oltre 1.000 metri quadrati e un migliaio di oggetti esposti) l'allestimento propone una narrazione dalla Preistoria del territorio Reggiano, fino alla presenza etrusca e alla conquista romana, all'alto-medioevo, arricchita con citazioni di reperti d'eccezione conservati nelle collezioni storiche e con prestiti da varie istituzioni cittadine. La sezione storico artistica prosegue dai secoli degli Estensi al Primo Tricolore rivoluzionario e unitario, da Antonio Fontanesi alla Contemporaneità rappresentata dal vasto patrimonio fotografico delle opere raccolte o commissionate dall'Amministrazione all'interno del progetto di Fotografia Europea. Una sezione permanente, con esposizioni a rotazione, è dedicata alla produzione di Luigi Ghirri.

### **3.2. 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, con modalità differenti e aggiornandosi nel tempo, 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. 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 favoriscono 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 "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 Civici possono essere considerati un 'sistema di musei', luoghi culturalmente e storicamente significativi della città, alcuni dei quali ospitano collezioni permanenti, altri esposizioni temporanee.

Le sedi delle collezioni permanenti dei Musei Civici sono:

- Palazzo dei Musei, via L. Spallanzani, 1
- Galleria "Anna e Luigi Parmeggiani", corso B. Cairoli, 2
- Museo del Tricolore, piazza C. Prampolini, 1
- Museo di Storia della Psichiatria, via Amendola, 2 – area ex San Lazzaro, in gestione su concessione della proprietà AUSL di Reggio Emilia
- 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
- Chiostrini di San Pietro, via Emilia San Pietro, 44c
- Mauriziano, via L. Pasteur, 11
- Biblioteca delle Arti, p.zza della Vittoria, 5

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

La direzione è affidata ad un dirigente dell'Ente e, come previsto dalla normativa vigente, la cura delle collezioni è assegnata ai funzionari conservatori nei diversi ambiti collezionistici (naturalistico, archeologico, etnografico, storico artistico).

### **6. ATTIVITÀ E SERVIZI**

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 sul sito [www.musei.re.it](http://www.musei.re.it).

## 6.1. Visita alle collezioni

I Musei Civici garantiscono l'accesso gratuito alle collezioni negli orari stabiliti. Ai visitatori disabili è assicurato l'accesso compatibilmente con le caratteristiche degli edifici storici in cui hanno sede.

Le collezioni del primo piano di Palazzo dei Musei sono visitabili anche online grazie alla Street View di Google Arts & Culture raggiungibile dal sito [www.musei.re.it](http://www.musei.re.it) e sono previste per le altre sedi museali audioguide e/o altri strumenti di supporto alla visita, sia cartacei che online scaricabili dal sito (Museo Mobile).

## 6.2. Servizi educativi

I Musei Civici promuovono la conoscenza e l'educazione all'uso consapevole del proprio patrimonio culturale come mezzo per la conoscenza della cultura del territorio e della sua memoria storica, in un rapporto di partenariato tra le diverse istituzioni culturali e scolastiche del territorio. A tale scopo elaborano diversi programmi educativi (Il Museo per la Scuola, What's On/ Appuntamenti rivolti ai differenti pubblici).

### 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: [www.musei.re.it/il-museo-per-la-scuola/](http://www.musei.re.it/il-museo-per-la-scuola/)).

Parallelamente ai tradizionali percorsi museali, il museo appronta una nuova modalità di laboratorio didattico (Laboratori smart) sfruttando le piattaforme digitali on line. Si attiva un'offerta di laboratori a distanza, in cui contenuti e approfondimenti sui temi legati alle collezioni sono messi a disposizione degli insegnanti e delle loro classi: laboratori in diretta che prevedono interazione in tempo reale con l'educatore museale e le collezioni dei musei. Questa modalità offre alla scuola la possibilità di interagire con esperti di diverse discipline e consente di mantenere il dialogo e la relazione diretta tra studenti e museo.

### 6.2.2. C-Lab

il nuovo spazio C-lab, inaugurato nel 2019, è un luogo di sperimentazione di nuove pratiche educative aperte all'innovazione, un luogo di progettualità condivisa da parte di Musei Civici, Unimore, REI (Reggio Emilia Innovazione) e tutti gli altri partner che vogliono mettersi in gioco nel campo della crescita innovativa e tecnologica. Il C-Lab è strumento per posizionare il museo tra i centri di innovazione e creatività del territorio soprattutto nella relazione con le istituzioni scolastiche.

L'intreccio dei saperi e delle competenze è alla base di tutte le attività che vi si svolgono, in una sorta di "contaminazione" delle esperienze (da qui "C-Lab"), puntando anche sull'interazione tra adulti e bambini per costruire progetti e sviluppare la ricerca dei diversi portatori di interessi (docenti, animatori digitali, makers, designer, aziende attive nell'ambito

dell'innovazione digitale, artisti...).

### **6.2.3. Educazione degli 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. Tale servizio si esprime in una programmazione culturale (What's On/ Appuntamenti) progettata per i diversi target di pubblico e comunicata tramite sito, social network e materiale a stampa (manifesti, flyer).

### **6.3. Biblioteca di Archeologia e Storia dell'arte**

La Biblioteca dei Musei Civici - o Biblioteca delle Arti - è specializzata in Archeologia e Storia dell'Arte e può contare su un patrimonio di oltre 60.000 volumi e più di 600 testate di periodici. I volumi sono suddivisi in cinque sezioni: Archeologia, Storia dell'Arte, Emeroteca, Antichi e rari, Ragazzi/Didart (Centro di didattica dell'arte contemporanea). La Biblioteca delle Arti partecipa al sistema di catalogazione automatizzato del Polo Reggiano, nell'ambito del Sistema Bibliotecario Nazionale. Le modalità di consultazione e di prestito del patrimonio librario sono consultabili alla pagina [www.musei.re.it/biblioteca/](http://www.musei.re.it/biblioteca/).

#### **6.3.1. Centro di didattica dell'arte contemporanea 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'. Il centro è attualmente chiuso per interventi di manutenzione. Per informazioni consultare la pagina dedicata del sito [www.musei.re.it/didart](http://www.musei.re.it/didart).

### **6.4. Fototeca**

La Fototeca è un archivio fotografico comprendente i negativi, le stampe in bianco/nero, i fotocolor, foto digitali. Le modalità di utilizzo e concessione delle immagini dell'archivio fotografico dei Musei Civici di Reggio Emilia sono consultabili alla pagina [www.musei.re.it/servizi/](http://www.musei.re.it/servizi/).

### **6.5. Mostre temporanee**

I Musei Civici programmano mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private, per accedere alle mostre di particolare rilievo è richiesto il pagamento di un biglietto di ingresso.

### **6.6. Cataloghi e Prestiti**

Cataloghi

Il Patrimonio dei Musei Civici è parzialmente pubblicato nei quattro cataloghi online - Archeologia, Arte e storia, Etnografia, Storia naturale - in corso di implementazione, accessibili dal sito [www.musei.re.it](http://www.musei.re.it).

## Prestiti per mostre

I materiali delle collezioni museali possono essere richiesti a prestito da enti o istituzioni pubbliche e private per mostre temporanee su territorio nazionale o internazionale. Fatta salva l'autorizzazione concessa dalle competenti Soprintendenze, la richiesta deve avvenire previa presentazione di un adeguato progetto scientifico e garantire la sicurezza delle opere durante i trasporti e l'esposizione al pubblico. L'autorizzazione al prestito è concessa con Provvedimento dal Dirigente dei Musei Civici.

## 6.7. Depositi

I Musei Civici consentono l'accessibilità delle opere collocate nei diversi depositi, su richiesta motivata e previo appuntamento. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato viene concordato con la Soprintendenza competente.

## 6.8. Contributi e sponsorizzazioni

I Musei Civici si avvalgono dell'apporto di partner pubblici e privati, locali e nazionali. I contributi pubblici, oltre a quelli comunali, sono assicurati da Ministero della Cultura, Regione Emilia Romagna, Camera di Commercio e altri enti.

La partecipazione dei privati, in particolare delle imprese, è importante e sostiene i Musei Civici in diverse forme: contributi liberali nella forma dell'Art Bonus, sponsorizzazioni tecniche e/o finanziarie, collaborazioni.

Coloro che sostengono i Musei Civici di Reggio Emilia tramite l'Art Bonus o con Erogazioni liberali, oltre ai benefici e delle agevolazioni fiscali di legge, fanno parte della comunità dei Mecenati dei Musei Civici di Reggio Emilia e possono legare il proprio nome a una delle più antiche istituzioni culturali della città.

Le opportunità e modalità di sostegno all'attività dei Civici Musei di Reggio Emilia sono consultabili alla pagina [www.musei.re.it/mecenati/](http://www.musei.re.it/mecenati/).

### 6.8.1. Tirocini e Volontariato

#### Tirocini

Gli studenti universitari italiani e stranieri, per attività di tirocinio, possono manifestare la loro disponibilità ai responsabili competenti dei diversi ambiti collezionistici.

Maggiori informazioni sono consultabili alla pagina [www.musei.re.it/servizi/](http://www.musei.re.it/servizi/).

#### Volontariato

Diventando volontari si partecipa alla vita dei Musei Civici contribuendo alla gestione di alcuni servizi (didattica, comunicazione, sorveglianza, ecc.) dando un importante apporto alla comunità in termini di tempo e valore sociale di un'esperienza che è anche occasione di formazione scambio e crescita personale.

Maggiori informazioni sono consultabili alla pagina [www.musei.re.it/servizi/](http://www.musei.re.it/servizi/).

## 6.9. Pubblicazioni dei Musei Civici

Le pubblicazioni dei Musei Civici possono essere acquistate presso il bookshop o ordinate

per posta elettronica all'indirizzo [musei@comune.re.it](mailto:musei@comune.re.it) con un contributo fisso per le spese di spedizione.

Catalogo e modalità di richiesta sono consultabili alla pagina [www.musei.re.it/servizi/](http://www.musei.re.it/servizi/).

## 7. RAPPORTI CON I CITTADINI

### 7.1. Informazione all'utenza online e offline

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 online e offline. I Musei Civici mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica informazione, documentazione, consulenza necessarie o utili a rendere più accessibili e fruibili le collezioni e i servizi erogati.

Punto di riferimento e nodo essenziale di tutta la comunicazione è il sito [www.musei.re.it](http://www.musei.re.it) che raccoglie tutte le informazioni sulla vita dei Musei e, attraverso una costante attività di aggiornamento, vuole garantire una accessibilità e una fruizione più ampie possibili finalizzate all'orientamento e alla crescita dei diversi pubblici; la newsletter - alla quale si accede iscrivendosi dall'apposito link sulla home page del sito ([www.musei.re.it/newsletter/](http://www.musei.re.it/newsletter/)) - garantisce una informazione settimanale sugli eventi e le iniziative in corso; i profili social, Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Youtube, tramite una programmazione pianificata diffondono e condividono informazioni e contenuti su iniziative, attività didattiche, collezioni, ecc.; il progetto Museo Mobile, fruibile da smartphone o tablet, consiste nella didascalizzazione delle collezioni storiche garantendone una fruizione approfondita. Dal 2013 i Musei Civici aderiscono al progetto Google Arts & Culture, piattaforma internazionale che raccoglie immagini in alta risoluzione di opere esposte nei musei di tutto il mondo e, grazie alla Street View, consente anche l'esplorazione in remoto del primo piano di Palazzo dei Musei.

Il materiale informativo a stampa è costituito dalle guide brevi, in italiano e inglese, disponibili gratuitamente nelle sedi museali, che forniscono una informazione di base per l'orientamento all'interno delle collezioni, e da manifesti e flyer che informano, tramite una distribuzione locale, periodicamente il pubblico circa i programmi culturali.

### 7.2. 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)
- Canale dedicato del sito del Comune di Reggio Emilia [www.comune.re.it/res](http://www.comune.re.it/res)

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.

### 7.3. Rilevazione presenze e soddisfazione dell'utenza

I Musei Civici adottano un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione gratuita, con monitoraggio giornaliero degli accessi.

A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi, resa pubblica attraverso un Report annuale (consultabile alla pagina [www.musei.re.it/report/](http://www.musei.re.it/report/)).

I Musei Civici promuovono ricerche quali-quantitative per la rilevazione della soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso indagini sul pubblico e sul gradimento dei servizi offerti tramite questionario di gradimento, disponibile all'ingresso. 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.

## **8. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ**

Per misurare la qualità, i Musei Civici individuano un sistema di fattori di qualità, indicatori standard con riferimento ai LUQ oggetto della Deliberazione della Giunta Regionale Emilia Romagna n.1450 del 10 settembre 2018 “Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 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’ e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale”.

La Carta dei Servizi viene revisionata annualmente come previsto dal Piano Esecutivo di Gestione 2021. La presente versione è aggiornata a dicembre 2021.

Negli anni 2020 e 2021 le attività e le aperture dei Musei Civici sono state fortemente condizionate dalla pandemia di Covid-19: l'organizzazione delle attività, il numero dei visitatori e le giornate di apertura sono stati quindi contingentati e ripensati per garantire il rispetto delle normative sanitarie predisposte dal Governo per contrastare la pandemia.

Per aggiornamenti sulle attività, sui servizi e sull'offerta culturale dei Musei Civici di Reggio Emilia si prega consultare il sito [www.musei.re.it](http://www.musei.re.it).



Musei Civici  
Via Spallanzani, 1 42100 Reggio Emilia  
Tel. 0522 456477  
[musei@comune.re.it](mailto:musei@comune.re.it)  
[www.musei.re.it](http://www.musei.re.it)