

CARTA DEI SERVIZI

Indice

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

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

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 e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.

La Carta si ispira anche alla definizione enunciata nel Codice dei Beni Culturali (D. Lgs 42/04, 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

Il sistema di collezioni, luoghi storici e sale espositive proposto dai Musei Civici di Reggio Emilia ha accompagnato nel tempo la formazione dell'identità culturale dei reggiani. 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 dalla Preistoria 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 risale alla fine del 18° secolo. La sede storica dei Musei Civici, il Palazzo dei Musei, fa oggi parte di un sistema che include anche altri luoghi e che è costituito 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 monumentali - i Chiostrini di San Pietro e Il Mauriziano - e i Depositi.

Nel giugno 2021 è stato aperto al pubblico l'allestimento museografico al secondo piano del 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 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 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 dell'offerta culturale e dei servizi attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione comunale.

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, con l'obiettivo di semplificare le procedure e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4.6. Continuità del servizio

I Musei Civici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni 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 che ospitano collezioni permanenti ed esposizioni temporanee.

Le sedi del sistema museale i Musei Civici sono:

- Palazzo dei Musei, via L. Spallanzani, 1;
- Galleria 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 di AUSL di Reggio Emilia;
- Museo del Santuario della Beata Vergine della Ghiara, corso G. Garibaldi, 44;
- Chiostrini di San Pietro, via Emilia San Pietro, 44c;
- Mauriziano, via L. Pasteur, 11.

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

L'elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi è consultabile sul sito 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.

Nelle sedi museali sono ammessi i cani guida per persone non vedenti e dei *servicedog* per assistenza ai disabili.

Sono altresì ammessi i cani da compagnia purché tenuti al guinzaglio e con museruola.

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 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 rivolti a diverse tipologia di pubblico.

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/).

6.2.2. C-Lab

Lo spazio C-lab è un luogo di sperimentazione di nuove pratiche educative aperte all'innovazione e alla progettualità condivisa.

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.

6.2.4 Centro di didattica dell'arte contemporanea Didart

Il Centro di Documentazione Didart raccoglie libri italiani e stranieri per ragazzi sull'arte contemporanea ed è uno spazio in cui si organizzano attività didattiche che sono inserite nel programma "Il museo per la scuola".

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/.

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 può essere 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.

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 per motivi di studio 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 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 tramite l'Art Bonus o con Erogazioni liberali, oltre ad ottenere benefici e agevolazioni fiscali di legge, entrano a far parte della comunità dei Mecenati dei Musei Civici e possono legare il proprio nome a una delle più antiche istituzioni culturali della città.

Le opportunità e modalità di sostegno all'attività dei Musei Civici di Reggio Emilia sono consultabili alla pagina 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/.

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/.

6.9. Pubblicazioni dei Musei Civici

Le pubblicazioni dei Musei Civici possono essere ordinate e acquistate presso il bookshop o ordinate per posta elettronica all'indirizzo 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/.

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, consulenze 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 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/) - garantisce una informazione settimanale sugli eventi e le iniziative in corso; i profili social (Facebook, Instagram, 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 del Palazzo dei Musei.

Il materiale informativo cartaceo, in italiano e inglese, è disponibile gratuitamente nelle sedi museali, per fornire 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 a:

- 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

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, 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/).

I Musei Civici promuovono periodicamente ricerche quali-quantitative per la rilevazione della soddisfazione dei visitatori circa la qualità dei propri servizi attraverso indagini sul pubblico e sul gradimento dei servizi offerti, tramite questionario di gradimento.

8. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ

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 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 periodicamente come previsto dall'annuale Piano Esecutivo di Gestione. La presente versione è aggiornata a dicembre 2024.

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.