



Comune di Bologna



Cultura
è Bologna

Carta dei Servizi

Istituzione Bologna Musei

L'Istituzione Bologna Musei è l'Ente strumentale che coordina, gestisce e valorizza i musei che afferiscono al Comune di Bologna. Ad oggi ne fanno parte 14 musei. Si tratta di una rete culturale in grado di documentare con continuità l'identità della città in ambito artistico, archeologico, musicale, storico, scientifico e tecnologico.

L'Istituzione Bologna Musei persegue la sua funzione in maniera integrata con il contesto di appartenenza, dialoga con la città, proponendosi come punto di riferimento per la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio cittadino.

Informazioni e approfondimenti: www.museibologna.it



La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale l'ente che offre un servizio pubblico individua gli standard qualitativi della propria prestazione, dichiarando finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri del personale e degli utenti.

I **principi** e gli **obiettivi** che guidano le linee di lavoro dell'Istituzione Bologna Musei intendono promuovere la centralità del sistema museale bolognese all'interno del contesto culturale ed identitario del territorio metropolitano.

In questa visione gli istituti museali vogliono essere “luoghi di opportunità per tutti” accoglienti, progettualmente attivi, innovativi, propulsivi e pienamente integrati con le linee di indirizzo individuate dall'Amministrazione Comunale.

I musei perseguono questi obiettivi attraverso:

- lo studio, la conservazione e la valorizzazione delle collezioni
- la gestione delle sedi museali garantendone la più ampia fruizione possibile
- l'acquisizione di opere, documenti e testimonianze in grado di ampliare e integrare le collezioni esistenti, favorendo donazioni e comodati con altre realtà nazionali ed internazionali
- l'ideazione e realizzazione di progetti espositivi per la valorizzazione del patrimonio conservato
- l'attività educativa e di mediazione culturale
- la costruzione di un sistema di relazioni ampio e articolato per promuovere la rete delle attività e delle conoscenze



01 | Valori di riferimento

L'Istituzione Bologna Musei, anche in coerenza con il contenuto della Carta dei Valori adottata dal Comune di Bologna, ispira il proprio operato ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dall'Istituzione Bologna Musei alle medesime condizioni, evitando discriminazioni ed esclusioni.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti l'Istituzione Bologna Musei si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie atte ad avvisare preventivamente i visitatori e per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

Ogni utente può avanzare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio inviando una comunicazione in questo senso alla Direzione dell'Istituzione che si impegna a fornire puntuali riscontri alle segnalazioni e alle proposte ricevute.

Cortesia

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti i visitatori. Il personale adibito al pubblico è identificabile e disponibile a rispondere a informazioni e/o richieste.

Efficacia ed efficienza

Viene perseguito l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, ricercando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Misurazione del livello di qualità del servizio

L'Istituzione si impegna a mettere in atto gli strumenti più idonei per accertare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'impegno è di porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con il pubblico.

Validità e aggiornamento

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene annualmente rivista, per garantire la costante corrispondenza fra quanto riportato nella Carta ed i servizi erogati.



02 | Descrizione del servizio e standard di qualità

L'Istituzione Bologna Musei realizza per il pubblico i seguenti servizi:

- accessibilità delle sedi
- educazione e mediazione culturale
- accesso al patrimonio e alla documentazione
- mostre temporanee ed eventi
- studio e ricerca scientifica
- attività di comunicazione
- affitto sale e spazi

Tali servizi sono tradotti in impegni e standard di qualità che tutte le persone che operano nell'Istituzione Bologna Musei si impegnano a rispettare.

Accessibilità delle sedi museali

L'Istituzione Bologna Musei garantisce l'accesso alle singole sedi museali e alle collezioni con continuità negli orari stabiliti. Le sedi museali devono essere accoglienti, decorose e sicure.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali
	modalità di ingresso	con biglietto
	accesso alle sedi museali	95% di assenza barriere architettoniche *
Tempestività	preavviso per chiusura (totale o parziale) delle sale espositive per lavori programmati di manutenzione	pubblicato sui siti web dei musei almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti avvio dei lavori salvo casi di emergenza
Trasparenza	comunicazione delle informazioni essenziali sui servizi	presenti nei siti web
Sicurezza	presenza di impianti antincendio e antifurto	secondo la normativa vigente e con effettuazione dei controlli di legge su tutti gli impianti
Comfort	pulizia locali e sale espositive	con frequenza giornaliera in via ordinaria In occasioni particolari a richiesta specifica del responsabile del museo

*al Museo Davia Bargellini è in corso la richiesta alla competente Soprintendenza da parte della proprietà dell'edificio (Fondazione Opera Pia Da Via Bargellini) per garantire l'accesso assistito



Educazione e mediazione culturale

È tradizionalmente uno dei punti di forza del sistema museale cittadino in grado di formulare proposte e progetti funzionali alle esigenze delle scuole e di altri pubblici. Ogni sede museale ha attivato specifiche proposte operative per valorizzare e approfondire contenuti e metodologie di lavoro. Sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici.

In generale per approfondire le informazioni sulle attività didattiche, conoscere le tariffe praticate, accedere alle prenotazioni consultare il portale www.didatticabo.midaticket.it.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	80%
	durata delle attività proposte	60/90 minuti

Accesso al patrimonio e alla documentazione

L'accesso al patrimonio e alla documentazione per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta inoltrata al competente responsabile di area. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Riprese video/fotografiche professionali

I responsabili di area possono autorizzare, dietro richiesta scritta motivata, l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

Biblioteche e archivi

I musei dispongono di biblioteche specializzate e archivi di riferimento presso le singole sedi. Per il regolamento circa le riproduzioni, copie e relative tariffe si rimanda al sito www.museibologna.it.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	90%
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 30 gg lavorativi previa richiesta scritta



Mostre temporanee ed eventi

L'Istituzione Bologna Musei programma mostre, eventi e attività di animazione per promuovere la conoscenza del patrimonio e della storia della città e del suo territorio.

In occasione di questi eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni. Prima della visita si consiglia di consultare il sito web del museo di riferimento.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Trasparenza	indicazione dei curatori, delle collaborazioni e dei soggetti coinvolti	nei materiali di comunicazione e nelle pubblicazioni dedicate
Efficacia	multicanalità informativa	comunicazioni relative alla durata, al costo e agli orari dell'evento sui seguenti canali informativi: stampa, internet, social media

Prestiti di opere ad altri enti o istituti per mostre temporanee ed eventi

Per i prestiti di beni ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono seguite in accordo con gli uffici territoriali competenti.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	numero richieste evase	100% *
Tempestività	intervallo tra richiesta e risposta	entro 30 gg lavorativi previa richiesta scritta

* l'esito può essere un diniego per motivi di conservazione dei materiali o se l'opera in questione è fondamentale nel percorso espositivo permanente

Studio e ricerca scientifica

I musei promuovono attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio conservato e di aspetti riguardanti la storia della città e del territorio. I risultati di tali attività sono resi noti attraverso l'aggiornamento degli ausili alla visita (didascalie, schede di sala ecc.), nei cataloghi, nelle pubblicazioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (tramite schedatura informatizzata). Per lo svolgimento delle attività di studio possono essere attivate specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	produzione di schede di catalogo e/o di pubblicazioni dedicate	aggiornamento annuale



Comunicazione

L'Istituzione Bologna Musei assicura un'informazione completa al pubblico in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, effettua comunicazioni mirate sugli eventi, le attività, le iniziative e i progetti dei musei, sia attraverso materiali cartacei che digitali, utilizzando gli appositi indirizzari costituiti attraverso l'adesione spontanea degli interessati. Mantiene aggiornati i siti web dei musei assicurando la correttezza delle informazioni e mantiene le relazioni con i media e con la stampa generica e specializzata.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Tempestività	frequenza aggiornamento siti	almeno 1 volta settimana
	invio comunicazioni	almeno 1 giorno prima

Affitto sale e spazi

L'Istituzione Bologna Musei mette a disposizione i suoi spazi per chi desidera organizzare eventi privati offrendo ai propri ospiti un contesto di grande valore storico e artistico. Aziende, istituzioni e privati possono promuovere la propria immagine organizzando nelle sedi dell'Istituzione Bologna Musei convention, congressi, conferenze, riunioni aziendali, corsi di aggiornamento.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	numero richieste evase	100% previa richiesta scritta *
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 30 gg lavorativi

* previa verifica della compatibilità dell'evento con il contesto istituzionale e museale



03 | Impegni reciproci Istituzione-visitatore

L'Istituzione Bologna Musei si impegna a:

- rendere le sedi museali accessibili, accoglienti, inclusive garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia e le aperture secondo gli orari comunicati
- garantire la corretta conservazione e valorizzazione delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio museale
- favorire la conoscenza del patrimonio conservato promuovendone la valorizzazione attraverso lo studio, l'organizzazione di attività espositive e di specifici eventi

I cittadini sono tenuti a:

- mantenere nel corso della visita nei vari spazi museali atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali esposti e degli altri visitatori
- evitare nel corso della visita di assumere atteggiamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri visitatori
- rispettare le indicazioni fornite dal personale di sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti

In caso di disservizio gli utenti possono presentare reclami sul servizio in forma scritta, sia via e-mail o lettera al museo in questione, sia utilizzando il libro dei visitatori, laddove presente.

Tempo massimo di risposta 30 giorni lavorativi dal ricevimento (per le lettere farà fede la data di protocollo).



Contatti

Istituzione Bologna Musei
via Don Minzoni 14

@ istituzionebolognamusei@comune.bologna.it

 051 6496611

Le icone sono create da Freepik, Vaadin e Vectors Market e rese disponibili sul sito www.flaticon.com per l'utilizzo gratuito con attribuzione.

Ultimo aggiornamento: aprile 2019