



# CARTA DEI SERVIZI

MUSEO ARCHEOLOGICO

DEL VERGINESE

Comune di  
Portomaggiore



# **CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO ARHEOLOGICO DEL VERGINESE**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 104 del 28/12/2021

## **INDICE**

- Art. 1 Premessa
- Art. 2 Presentazione del Museo (storia, finalità, missione)
- Art. 3 Principi fondamentali
- Art. 4 Diritti e doveri degli utenti
- Art. 5 Servizi
- Art. 6 Standard di qualità
- Art. 7 Partecipazione degli utenti – difesa dei diritti

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi, adottata in attuazione dell'art. 12 del regolamento del Museo, costituisce uno strumento significativo di comunicazione e di confronto tra il Museo e il suo pubblico. Qui sono dichiarati i servizi che il Museo s'impegna a erogare in adempimento della normativa e soprattutto nel rispetto delle esigenze e delle aspettative del pubblico, fino alla loro piena soddisfazione.

La presente Carta dei servizi trae le sue linee ispiratrici da:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM-UNESCO;
- la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".
- Raccomandazioni sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi di ICOM
- Livelli Uniformi di Qualità per i musei (LUQ) adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con Decreto Ministeriale n.113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" e 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".

La Carta è soggetta a revisione periodica sia in caso di aggiornamento degli standard dei servizi, sia per il recepimento degli eventuali reclami da parte del pubblico. Tale revisione, in mancanza di particolari necessità, avrà di norma cadenza triennale.

La Carta è resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul sito del Museo/Comune e tramite la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città al fine di valorizzare il proprio patrimonio culturale e territoriale.

La Delizia Estense del Verginese, in quanto residenza estiva della casata d'Este, patrimonio Unesco, esempio di edilizia signorile rinascimentale e testimonianza tangibile della storia del territorio, è dunque punto informativo, di documentazione, conservazione e valorizzazione della memoria storica del territorio.

La struttura è testimonianza di un periodo storico preciso, quello in cui ha visto la sua costruzione, ma la sua evoluzione nei secoli e il suo utilizzo come tenuta agricola, fino a tempi recentissimi (1972), rappresenta la vocazione e l'evoluzione del territorio, che è esso stesso un bene da conservare e da comunicare.

Al suo interno, al piano terra nelle tre sale centrali, trova la sua collocazione "naturale" la mostra archeologica "**Mors Inmatura – il Sepolcreto dei Fadieni**", in quanto testimonianza del territorio durante la prima epoca imperiale romana: i materiali funerari illustrano la vita delle genti del I-II sec. d.C. lungo le sponde del fiume Po e le attività che svolgevano, ovvero l'agricoltura.

Diversificate sono le offerte per i visitatori: itinerari turistico-culturali del territorio; percorsi guidati all'interno della struttura per scoprirne la storia legata a quella della casata d'Este e per conoscere le genti romane che popolavano l'area del Delta del Po; visite esperienziali; visite guidate in costume sia rinascimentale che romano.

Per approfondire l'età romana nel Delta del Po e il Rinascimento ferrarese, all'interno della Delizia si propongono attività didattiche dedicate alle scuole di ogni ordine e grado, con visite guidate tematiche e laboratori didattici storici ed ambientali.

Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare il Museo:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i beni e le attività culturali e adottati dalla Regione;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione delle opere in deposito e la loro consultazione;
- organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e didattiche;
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;

- promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni e enti analoghi e livello locale, nazionale e internazionale;
- può aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia-Romagna nella sua articolazione operativa del Servizio Patrimonio culturale, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università di riferimento;
- promuove la collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicura il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della Carta dei servizi.

L'azione del Museo deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

### 3. **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **- Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti i cittadini di qualsiasi provenienza. Il Museo *si adopera per garantire* l'accesso agli utenti portatori di handicap attraverso la presenza di strutture adeguate.

#### **- Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. L'utente può contare sulla competenza e disponibilità da parte del personale addetto al servizio nel soddisfacimento delle proprie richieste.

#### **- Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, nell'ambito delle degli orari e modalità stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate all'utenza, cercando di adottare ogni misura per arrecare il minor disagio possibile.

#### **- Partecipazione**

La partecipazione alla vita del Museo da parte degli utenti, singoli o in gruppo, è incoraggiata promuovendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, al fine di favorire la collaborazione degli utenti stessi per il miglioramento dei servizi.

#### **- Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la fruizione dei servizi erogati in conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

#### **- Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti; sono inoltre tenuti a qualificarsi nei rapporti con gli utenti, anche tramite comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

#### **- Qualità dei servizi**

Il Museo si propone di adottare gli standard e obiettivi di qualità indicati dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: *"Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000"*.

Il Museo si impegna ad erogare i servizi in modo da raggiungere obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## 4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### 4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini e gli enti pubblici e privati possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità contemplate nella presente Carta.

In generale, l'utente ha diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare col Museo grazie all'accesso facilitato a forme strutturate di partecipazione (questionari, segnalazioni e proposte).

Il Museo mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso il punto informazioni e prenotazioni. È possibile comunicare con gli operatori museali tramite l'accesso telefonico, per posta elettronica, attraverso la pagina facebook *Delizia Estense del Verginese*; altre informazioni di primo livello si possono ottenere *presso il Settore Cultura del Comune nonché consultando il sito del Museo [www.atlantide.net/verginese](http://www.atlantide.net/verginese)*.

L'orario di apertura al pubblico viene stabilito *dalla Giunta Comunale su proposta della Direzione del Museo*, nel rispetto degli standard previsti.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione. La Direzione si riserva di stabilire, per alcuni servizi, la possibilità che essi siano forniti a pagamento per il rimborso delle relative spese. Tutti i costi sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Al fine di garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È analogamente obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare non solo durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite mail, ma anche al di fuori di questi, tramite telefono cellulare e mail, un operatore è sempre disponibile. Per alcune attività/eventi, è possibile inoltre acquistare online i biglietti d'ingresso attraverso lo shop online del gestore.

### 4.2. Doveri degli utenti

Ogni utente ha diritto di usufruire dei servizi del Museo osservando norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento ritenuto non conforme a quanto precisato sarà causa di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli  
È inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive senza apposita autorizzazione per fini divulgativi;
- fumare in tutti i locali del Museo ai sensi della L. 3/2003;
- usare il cellulare negli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## 5. SERVIZI

I principali servizi che eroga il Museo si articolano nei seguenti settori:  
visite; accesso al patrimonio; consulenze; progetti culturali; formazione e didattica;  
promozione; noleggio sale.

### 5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso negli orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al <i>tariffario approvato dalla Direzione</i>
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al <i>tariffario approvato dalla Direzione</i>

### 5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: da individuare accesso: da concordare
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: da individuare accesso: da concordare
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: da individuare accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento



cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: da individuare accesso: da concordare
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, auditorium, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali e privati accesso: a pagamento

### 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti sui temi riguardanti la storia, la cultura, l'età romana e il Rinascimento, sulla Delizia che ospita il Museo nonché su argomenti legati al territorio di Portomaggiore e alle sue emergenze storiche e naturalistiche	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole laboratori o progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare

	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

#### 5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: : da concordare
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

#### 5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: di norma gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

## 5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito o pagamento
	contributi specifici da inserire sul periodico / portale del <i>Comune</i> e del <i>soggetto gestore del Museo</i>	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Comune di Portomaggiore tel. 0532323258 - indirizzo di posta elettronica [comune.portomaggiore@legalmail.it](mailto:comune.portomaggiore@legalmail.it) oppure alla Delizia del Verginese Rocca tel. 0532 329050 – cell. 335236673 - indirizzo di posta elettronica della Delizia verginese@atlantide.net

## 6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dai Livelli Uniformi di Qualità, che per i musei (LUQ) sono stati adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con Decreto Ministeriale n.113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" ed 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".

Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi, la Carta fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti.

### I. ORGANIZZAZIONE

#### I.1. Status giuridico

<b>STANDARD MINIMI</b>
Possesso di un regolamento contenente: denominazione, sede, natura giuridica, missione, patrimonio, funzioni e compiti svolti, ordinamento e assetto finanziario e di una Carta dei Servizi approvati dagli organi competenti e diffusi in modo adeguato.

#### I.2 Contabilità e finanze

<b>STANDARD MINIMI</b>
Redazione di un documento economico-finanziario, con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese derivanti dal funzionamento ordinario, personale, dalla gestione e cura della struttura, dalla gestione e cura delle collezioni, dai servizi al pubblico e dalle attività culturali, dagli investimenti e dallo sviluppo).
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Adozione di modalità di rendicontazione sociale della propria attività come report annuali, bilancio sociale, analisi di impatto
Attivazione di strategie di finanziamento per la gestione e la valorizzazione del museo e delle collezioni (accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.) promozione del mecenatismo culturale, anche attraverso lo strumento dell'Art_Bonus, ecc.

#### I.3 Struttura

##### 3.1 Destinazione e uso degli spazi

<b>STANDARD MINIMI</b>
Il museo e gli altri luoghi della cultura devono disporre di spazi idonei e adeguati per lo svolgimento delle loro funzioni di:

Conservazione
esposizione permanente
Museo composto da 2 percorsi museali tematici
accoglienza/informazioni/biglietteria
Biglietteria e punto informativo utile all'accoglienza e alla partenza delle visite
servizi anche per persone con disabilità
Servizi igienici per diversamente abili, scivolo per accesso disabili al piano terra.
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Il museo dispone dei seguenti spazi e servizi al pubblico:
esposizioni temporanee- Sale Mostre e spazi esterni
spazi per attività educative con accessibilità disabili
sale conferenze/proiezioni – Sala Multimediale con due video in produttivi ai percorsi
spazi arredati per la sosta del pubblico - area esterna attrezzata anche per picnic
spazi attrezzati per punto ristoro
Bookshop- integrato con l'area di accoglienza
spazi esterni- cortile interno
collegamento wi-fi comunale
parcheggio interno per auto e bus
griglia per le bici
spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità – stabili Vinaia, Foresteria, giardino

### 3.2 Comfort degli spazi espositivi

<b>STANDARD MINIMI</b>
Presenza di impianti di illuminazione adeguata
Pulizia adeguata e costante della struttura e degli impianti

### 3.3 Accesso delle persone con disabilità

<b>STANDARD MINIMI</b>
Accesso alle strutture (accesso disabili solo piano terra)
Individuazione di un percorso minimo

### 3.4 Sicurezza

<b>STANDARD MINIMI</b>
Adempimento alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate. La struttura é a norma sotto il profilo statico, impiantistico, igienico-sanitario e del superamento delle barriere architettoniche
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Documento di analisi dei rischi, in termini di valutazione e di misure di compensazione e mitigazione, nonché di pianificazione della gestione delle emergenze
Formazione continua del personale su tutti gli aspetti della sicurezza
Adeguate coperture assicurative
Facility report

## I.4 Attività

### 4.1 Apertura

<b>STANDARD MINIMI</b>
Apertura media di 24 ore settimanali con fasce orarie diversificate a seconda della stagione. Apertura tutti i giorni su richiesta per gruppi
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Apertura sempre su richiesta per gruppi e prenotazioni. Orario di apertura prolungato in occasione di eventi.
Coordinamento con altri musei del territorio per la definizione di giorni e orari di apertura- Coordinamento nell'ambito del Circuito Amaparco di cui la Delizia fa parte sia per attività che per aperture coordinate.

#### 4.2 Registrazione degli ingressi

<b>STANDARD MINIMI</b>
Registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, sia tramite file excell che tramite programma gestionale
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Adozione di modalità elettroniche di registrazione degli ingressi- Viene utilizzato un programma gestionale sia per biglietteria che per bookshop
Possibilità di pagamento elettronico tramite App SatisPay
Possibilità di prenotazione e di prevendita online per alcune attività/eventi.
Disponibilità di agevolazioni, tramite riduzioni, tariffe famiglia, convenzioni, biglietti integrati, card, abbonamenti annuali, gratuità.

#### 4.3 Piano annuale delle attività

<b>STANDARD MINIMI</b>
Piano annuale delle attività con indicazione delle iniziative, delle mostre, delle pubblicazioni e del pubblico a cui sono rivolte nonché degli interventi di riallestimento previsti.
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Partecipazione a progetti di rete.
Documentazione e valutazione delle attività

#### 4.4 Piano annuale delle attività educative

<b>STANDARD MINIMI</b>
Piano annuale delle attività educative con indicazione dei progetti, delle partnership e del pubblico a cui sono rivolte
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Partecipazione a progetti di rete
Documentazione e valutazione delle attività educative

#### 1.5 Personale

##### 5.1 Direttore

<b>STANDARD MINIMI</b>
Individuazione formale della figura di direttore con specifica competenza ed esperienza professionale,
<b>ULTERIORI STANDARD</b>

Formazione continua della figura del direttore
--

#### 5.2 Responsabile delle collezioni e/o del patrimonio custodito

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale
--

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Formazione continua della figura del responsabile
---

#### 5.3 Responsabile della sicurezza

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Individuazione formale della figura di responsabile della sicurezza (RSA e RSSP), in condivisione con altri istituti, con attribuzione formale dell'incarico
--

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Formazione continua
---------------------

#### 5.4 Responsabile dei servizi educativi

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale
--

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Formazione continua
---------------------

#### 5.5 Responsabile delle procedure amministrative ed economico-finanziarie

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale in condivisione con altri istituti
---

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Formazione continua
---------------------

Potenziamento di competenze nel management e nella gestione amministrativa ed economico-finanziaria
---

#### 5.6 Responsabile pubbliche relazioni, marketing e fundraising

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale in condivisione con altri istituti
---

Formazione continua del personale addetto
---

#### 5.7 Responsabile della comunicazione

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale anche in ambito digitale e in condivisione con altri istituti
--

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Formazione continua del personale addetto
---

#### 5.8 Personale addetto ai servizi di vigilanza e all'accoglienza

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Presenza continua durante gli orari di apertura del museo di personale addetto ai servizi di vigilanza e
--

all'accoglienza, munito di divisa e cartellino identificativo
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Individuazione di un responsabile dei servizi di vigilanza e accoglienza
Formazione continua del personale addetto
Capacità di esprimersi in inglese e/o in un'altra lingua straniera

#### 5.9 Responsabile della gestione delle risorse umane interne ed esterne

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale in condivisione con altri istituti
Audit periodico del personale e valutazione del suo grado di soddisfazione

## II. COLLEZIONI

### II.1 Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio

<b>STANDARD MINIMI</b>
Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni generali del patrimonio (stato di conservazione, illuminazione)
Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi (insetti e roditori)
Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde

### II.2 Gestione e controllo formalizzati delle procedure di movimentazione

<b>STANDARD MINIMI</b>
Procedure formalizzate per la movimentazione interna ed esterna (facility report)
Individuazione del responsabile delle movimentazioni

### II.3 Incremento del patrimonio

<b>STANDARD MINIMI</b>
Documento programmatico in merito alla politica di acquisizioni e implementazioni del patrimonio coerente con la missione dell'istituto, inserito nel progetto pluriennale di gestione museale

### II.4 Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio

<b>STANDARD MINIMI</b>
Inventario del patrimonio
Schede identificative delle opere in esposizione corredate da adeguata documentazione iconografica
Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Inventario dei beni

### II.5 Esposizione permanente

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------



Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzi criteri e motivazioni delle scelte operate
--

Documentazione fotografica
----------------------------

## II.6 Esposizione temporanea

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Documento programmatico in merito alla politica di esposizioni temporanee
---

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Report periodico sulle esposizioni temporanee, completo di dati sulla loro fruizione
--

## II.7 Programmi e attività di studio e ricerca

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Attività di studio sulle proprie collezioni e sul sito, adeguatamente documentata
---

## II.8 Organizzazione dei depositi

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

La struttura non possiede depositi
------------------------------------

# III. COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

## III.1 Rapporti con il pubblico e comunicazione

### 1.1 Segnaletica

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Indicazione chiara ed evidente della denominazione completa dell'istituto e degli orari di apertura all'esterno della sede
--

Presenza di strumenti essenziali di informazione e orientamento all'interno del museo (segnaletica informativa, direzionale ed identificativa)
--

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Presenza di segnaletica sulle vie di avvicinamento
--

Inserimento della propria struttura in strumenti di ricerca online (google maps ecc)
--

### 1.2 Strumenti informativi

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Sito web specifico e sezione all'interno dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività
--

Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio
---

Disponibilità di una mini-guida del museo
---

<b>ULTERIORI STANDARD</b>
---------------------------

Presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in lingua inglese
--

### 1.3 Comunicazione integrata nell'allestimento

<b>STANDARD MINIMI</b>
------------------------

Didascalie e pannelli informativi con informazioni chiare e leggibili
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Strumenti multimediali: video introduttivo alla storia della struttura; video ricostruttivo e di approfondimento del sito archeologico e dello scavo del Sepolcreto dei Fadieni

#### 1.4 Comunicazione integrata nell'allestimento

<b>STANDARD MINIMI</b>
Attività educative per diverse fasce di pubblico
Visite guidate e percorsi tematici
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Laboratori per le diverse fasce di utenza
Eventi finalizzati alla promozione del patrimonio, del museo e del territorio
Mostre temporanee con diretta attinenza con il patrimonio e con i valori culturali del territorio
Attività promozionali specifiche per il non pubblico o il pubblico potenziale
Attività di mediazione culturale e mediazione sociale
Visite guidate e percorsi tematici in lingua inglese e spagnola
Incontri formativi per insegnanti, operatori didattici o altri utenti
Progetti in convenzione con le scuole anche nel campo dell'alternanza scuola – lavoro e del conseguimento dei crediti formativi
Seminari su contenuti specialistici

#### 1.5 Relazioni con il pubblico

<b>STANDARD MINIMI</b>
Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica
Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata con indicazione dei tempi di risposta e del referente
Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Newsletter aggiornata con frequenza quindicinale
Presenza del museo in blog o social network con aggiornamento almeno settimanale
Presenza e monitoraggio di un registro (cartaceo o online) che raccolga considerazioni o suggerimenti dei visitatori
Indagini sul non pubblico, anche al fine di verificare i bisogni e le aspettative dell'utenza

### III.2. Rapporti con il territorio e con gli stakeholder

#### 2.1 Compiti e funzioni in riferimento al contesto territoriale

<b>STANDARD MINIMI</b>
Indicazione, nei documenti programmatici, dei compiti e delle funzioni che l'istituto svolge in riferimento al contesto territoriale
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
La stipulazione di accordi di mutua cooperazione nell'espletamento delle funzioni comuni

#### 2.2 Contestualizzazione del museo nel territorio

<b>STANDARD MINIMI</b>
Presenza di elementi che correlino il patrimonio ai contesti storico-culturali ambientali di appartenenza

### 2.3 Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali

<b>STANDARD MINIMI</b>
Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Attività di studio e ricerca sul patrimonio materiale e immateriale del territorio di riferimento
Integrazione dei servizi culturali e di reti museali
Predisposizione e promozione di itinerari turistico-culturali
Realizzazione di iniziative coprodotte o coprogrammate
Elaborazione di offerte rivolte alle persone con disabilità condivise con le associazioni, le strutture, le scuole e gli operatori
Verifica dell'efficacia e dell'impatto delle attività svolte in collaborazione
Partecipazione a progetti di rete

### 2.4 Coinvolgimento degli *stakeholder*

<b>STANDARD MINIMI</b>
Individuazione degli stakeholder e dei possibili strumenti di dialogo
<b>ULTERIORI STANDARD</b>
Definizione di accordi e iniziative con gli stakeholder, anche con riguardo alle associazioni di settore in ordine all'offerta per persone con disabilità
Verifica con gli stakeholder dell'efficacia e dell'impatto delle attività svolte sotto il profilo delle politiche culturali, economiche e sociali tramite periodici report e iniziative pubbliche di condivisione

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Comune di Portomaggiore tel. 05323258 indirizzo di posta elettronica [comune.portomaggiore@legalmail.it](mailto:comune.portomaggiore@legalmail.it) oppure alla Delizia tel. 0532 329050 – cell. 335236673 - indirizzo di posta elettronica della Delizia [verginese@atlantide.net](mailto:verginese@atlantide.net)