

## **LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO**

Approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 38 del 14.05.2015 in attuazione dell'art. 13 del Regolamento dei Musei Comunali di Rimini.

### **1. PREMESSA**

Entro la cornice normativa che regola l'erogazione dei servizi pubblici, la Carta dei servizi e dei diritti dell'utente adottata dai Musei Comunali di Rimini, si ispira ai principi enunciati nella L.R. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*", recepisce e fa propri gli standard e gli obiettivi di qualità per i musei stabiliti dalla Regione Emilia-Romagna (DGR n. 309/2003), uniformandosi ai criteri per la loro applicazione, così come definiti dalla deliberazione della Giunta regionale 1888/2008; si ispira inoltre al Codice di deontologia professionale dell'ICOM (International Council of Museums) e al D.M. 10 maggio 2001 "*Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei Musei*" in particolare all'ambito VII che definisce i rapporti del Museo con il pubblico.

Il dovere del museo di garantire adeguati servizi al pubblico si traduce in diritti del visitatore a fruire di tali servizi e del patrimonio culturale che attraverso il museo viene reso disponibile alla collettività. La Carta è quindi finalizzata ad individuare i servizi che il museo s'impegna a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno degli obiettivi fondamentali di questo organismo. In tal senso, la carta costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

Su proposta della Direzione del Museo, in presenza di aggiornamenti della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, la carta è soggetta a revisione periodica, da attuarsi con apposito provvedimento dirigenziale.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito dei Musei Comunali ed è disponibile in forma cartacea presso la Reception del Museo, ove ogni utente interessato potrà richiederne copia.

### **2. PRESENTAZIONE DEI MUSEI**

I Musei Comunali, che hanno acquisito autonomia dalla Biblioteca nel 1968, comprendono oggi più sedi espositive permanenti:

**il Museo della Città**, in cui si raccoglie la memoria storico-artistica-archeologica di Rimini e del territorio, dal 2012 anche sede di esposizioni artistiche nell'Ala moderna;

**la Domus del Chirurgo**, il sito archeologico in piazza Ferrari. Dal 2007 parte integrante del percorso del vicino Museo, lo scavo racconta duemila anni di storia della Città;

**il Museo degli Sguardi. Raccolte etnografiche di Rimini**, già Museo delle Culture extraeuropee, dal 2005 a Villa Alvarado sul colle di Covignano, ospita materiali dall'Africa, dall'Oceania, dall'America precolombiana e una piccola collezione dall'Asia.

Queste sedi sono integrate da spazi destinati a mostre temporanee:

la **FAR** (Fabbrica Arte Rimini / galleria arte moderna e contemporanea) dal 2011 nei trasformati spazi del Palazzo del Podestà e dell'Arengo in piazza Cavour.

### **Galleria dell'Immagine** in Palazzo Gambalunga

Il **Museo della Città** ha sede nel settecentesco Collegio dei Gesuiti, lo storico edificio che ha ospitato dal 1800 al 1977 l'Ospedale Civile. Dal 1981 vi è allestito, nel cortile interno, il Lapidario romano, che offre un ampio quadro della scrittura su pietra dal I sec. a.C. al IV sec. d.C. e, dal 1990, è aperta al pubblico la Sezione medievale e moderna, con opere dal XIV al XIX secolo tra cui: capolavori della Scuola riminese del Trecento; affreschi, ceramiche e tavole rinascimentali (*La Pietà* del Bellini, *La Pala di San Vincenzo Ferreri* del Ghirlandaio); una serie di arazzi fiamminghi; una galleria di ritratti e una raccolta di stemmi gentilizi; dipinti del Guercino e di Simone Cantarini; tele veneziane, opere di autori locali come il Cagnacci e il Centino....

Nell'ampia sala delle conferenze, al primo piano, campeggia in tutta la sua maestosità, *Il Giudizio Universale*, il grande affresco della Scuola riminese del Trecento, dalla chiesa di Sant'Agostino. A piano terra si visita lo spazio riservato all'arte di Renato Zavagli detto René Gruau, protagonista della produzione grafica pubblicitaria della prima metà del Novecento. Dal 2012 una sala è dedicata all'esposizione del *Libro dei sogni* di Federico Fellini, due album originali su cui il Maestro ha appuntato e schizzato, dall'inizio degli anni sessanta al 1990, le invenzioni della sua fervida attività onirica.

La Sezione archeologica del Museo della Città, in oltre 40 sale, scandisce le tappe salienti di un viaggio che dalla più lontana preistoria giunge alle porte del medioevo: di grande rilevanza l'industria litica del colle di Covignano che proietta la prima frequentazione umana a un milione di anni fa; i ripostigli di oggetti occultati da fonditori-commercianti dell'età del bronzo; e ancora le testimonianze delle genti (Etruschi, Umbri, Greci, Galli) che popolavano il territorio fra VI e IV secolo; poi la fase della colonizzazione romana, della repubblica e quindi la grande stagione augustea che ha rinnovato la città nell'aspetto pubblico e privato; la Rimini imperiale fra II e III secolo cui appartengono contesti di rilievo quali lo scavo di palazzo Dotallevi e la *Domus* del Chirurgo di piazza Ferrari con la ricostruzione della *taberna medica*; per finire con l'edilizia residenziale negli ultimi secoli dell'impero. Il mosaico è uno dei protagonisti più rappresentativi del percorso espositivo sia per l'exkursus cronologico (II secolo a.C. - V secolo d.C.), sia per varietà e livello dei motivi decorativi, sia per numero di esemplari.

Sono proprio i mosaici ad introdurre nelle *domus* riminesi, a descriverne gli ambienti e a evocarne lo stile di vita, insieme a suppellettili, arredi, sculture...

In piazza Ferrari, a due passi dal Museo della Città, all'interno di un complesso insediativo sviluppatosi dall'età romana all'età tardo-antica, è stata portata alla luce un'abitazione di età imperiale denominata "**Domus del chirurgo**" dalla professione di chi per ultimo vi risiedette. Distrutta da un incendio nella metà del III secolo sotto l'incalzare dei barbari, questa piccola Pompei ha preservato ambienti decorati da splendidi mosaici, affreschi e raffinati arredi, tra i quali spicca un *quadretto in vetro con raffigurazione di pesci*.

Eccezionale è il corredo chirurgico-farmaceutico restituito dalla *taberna medica* annessa alla *domus*, il più ricco giunto fino a noi dall'antichità: la quantità e la varietà degli strumenti denotano che il chirurgo operava in varie branche (dalla odontoiatria, all'oculistica, all'urologia, all'ortopedia...), mentre la professione di farmacista è testimoniata da grandi mortai in pietra, pestelli, bilance, contenitori in vetro e in ceramica.

La musealizzazione dell'area di scavo si integra con l'esposizione dei materiali della *domus* all'interno della Sezione Archeologica del vicino Museo.

La sede museale ha spazi attrezzati per la didattica e le attività di laboratorio.

Il **Museo degli Sguardi** si configura come uno dei principali musei italiani dedicati interamente alle culture a livello etnologico ed archeologico dell'Africa, dell'Oceania e dell'America precolombiana, con reperti che ne fanno una fra le raccolte più significative di tutta l'Europa. Una piccola collezione documenta inoltre l'Asia. Gli sguardi rappresentati nel percorso museale sono quelli degli Occidentali che, in vario modo e nel tempo, hanno guardato gli oggetti delle culture "altre", dal primo incontro ad oggi. Il Museo cerca di favorire una riflessione sul nostro rapporto con la cultura e l'arte degli "altri", promuovendo una visione multiculturale.

Inaugurato nel 1972 con la denominazione di "Museo delle Arti Primitive. Raccolta Dinz Rialto", in ossequio al suo fondatore, *Delfino Dinz Rialto* (1920-1979), il Museo è stato ospitato in Castel Sismondo fino a maggio 2000, per essere poi trasferito a Villa Alvarado, già Museo Missionario delle Grazie, con un nuovo ordinamento e il nuovo appellativo di "Museo degli Sguardi. Raccolte Etnografiche di Rimini".

### 3 . FINALITÀ E MISSIONE

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città e del suo territorio, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato, sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente. Il Museo è dunque uno strumento di riappropriazione dell'identità collettiva e riconoscimento delle radici storiche della comunità di cui è espressione.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative promosse e/o realizzate (mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni);
- la ricerca scientifica anche in collaborazione con Università, Scuole, Istituzioni

Il Museo adempie alle proprie funzioni e persegue i propri obiettivi avendo come finalità principale quella di avvicinare il pubblico al patrimonio storico-archeologico e artistico della Città e del territorio riminese conservato presso il **Museo della Città**, ove attraverso un percorso cronologico è descritta la lunga esperienza dell'uomo dalla Preistoria all'età moderna e contemporanea. Un viaggio che trova i suoi punti di eccellenza nella più lontana attestazione dell'uomo primitivo documentato sul colle di Covignano un milione di anni fa, e poi nella lunga pagina della Romanità dalla fondazione della colonia all'età tardo antica, e quindi nell'esperienza Medievale e Rinascimentale attraverso l'originale Scuola Riminese del Trecento e gli splendori della Signoria Malatestiana, nonché nella grande arte del Seicento e finalmente in quella contemporanea che si appresta a trovare la sua collocazione negli spazi della Galleria d'Arte Contemporanea dell'ex complesso ospedaliero.

Ma anche di avvicinare il pubblico alle raccolte etno-archeologiche formatesi dal 1972 con quello che fu già denominato “Museo delle Arti Primitive. Raccolta Dinz Rialto”, in ossequio al suo fondatore, *Delfino Dinz Rialto* (1920-1979) e che oggi va sotto il nome di “**Museo degli Sguardi. Raccolte Etnografiche di Rimini**”. Un Museo che cerca di favorire una riflessione sul nostro rapporto con la cultura e l’arte degli “altri”, promuovendo una visione multiculturale.

Alle esperienze nel campo dell’arte contemporanea e della fotografia guarda l’attività espositiva della **FAR** e della **Galleria dell’Immagine**, nell’obiettivo di un coinvolgimento sempre maggiore del pubblico al linguaggio artistico del nostro tempo.

Le attività e tutti i servizi didattici sono annualmente pubblicizzati attraverso diversi canali informativi (invio pubblicazione “Il Museo per la Scuola” ai plessi scolastici, articoli su periodici e quotidiani, comunicati stampa, distribuzione materiale informativo, affissione manifesti e locandine, sito Web e social network, blog, mailing list, ecc.) e sono articolati in diverse proposte tematiche che possono variare dalla semplice visita guidata nelle sale espositive alle unità didattiche più complesse con attività integrative e di sperimentazione, a percorsi che integrano il Museo con i monumenti e i luoghi della città.

Il monitoraggio delle presenze è costantemente garantito dalla registrazione dei dati attraverso l’emissione dei biglietti diversificati per tipologia d’utenza. La registrazione mensile dei flussi d’ingresso consente un agevole ripartizione dei visitatori per categorie (visite didattiche, utenza libera, eventi culturali, laboratori ecc.).

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

#### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

**- Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, e l’accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

**- Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

**- Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

**- Partecipazione**

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

**- Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati 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 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. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

**- Qualità dei servizi**

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e 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 eroga i servizi secondo criteri 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.

## **5. SERVIZI**

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D.M.10 maggio 2001 e 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"*.

I servizi sono erogati dal Museo secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutarne la qualità.

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- servizi di apertura e visita (5.1)
- servizi didattico-educativi e laboratori (5.2)
- Accesso al patrimonio (5.3)
- consulenze (5.4)
- progetti culturali (5.5)
- promozione e comunicazione (5.6)

### **5.1 I servizi di apertura e visita**

Il Museo garantisce al pubblico un servizio di apertura e visita alle collezioni e alle mostre attraverso il proprio personale interno o incaricato, secondo gli orari stabiliti e in base al tariffario approvato dalla Giunta Comunale nell'ambito dei Servizi a domanda individuale ed esposto al pubblico, nell'ambito del quale è individuato un giorno della settimana a ingresso gratuito. Visite guidate in giornate e orari prefissati sono organizzate dai Musei secondo il tariffario dei Servizi a domanda individuale e/o dalle guide della Società incaricata del servizio, secondo un tariffario autonomo.

Visite guidate a richiesta alle collezioni museali anche integrate con i monumenti cittadini, sono organizzate dai Musei con itinerari e tariffe diverse, sempre approvate dalla Giunta Comunale fra i Servizi a domanda individuale e diffuse sul sito web dei Musei.

Il Museo organizza inoltre un proprio calendario di visite guidate in occasione di particolari iniziative, che possono riguardare il percorso espositivo delle singole Sezioni o approfondimenti tematici o esposizioni temporanee. Su richiesta i Musei organizzano itinerari guidati integrati con la città e il territorio.

Presso tutte le sedi è ammesso l'ingresso di animali di piccola taglia che dovranno essere al guinzaglio o tenuti in braccio. Presso il Museo della Città è possibile accogliere cani anche di grossa taglia per i quali è attrezzato un apposito spazio nel cortile interno.

## **5.2. I servizi didattico-educativi e laboratori**

In sintonia con la mission educativa dell'istituzione, la priorità viene assegnata alla sfera dei servizi alla persona e al potenziamento dei Servizi Didattici che, accuratamente pianificati ed organizzati secondo diversi flussi, sono in grado di offrire risposte e soluzioni tecniche adeguate alle esigenze e alle istanze dell'utenza. L'offerta comprende la possibilità di accedere ai contenuti del Museo con diversi livelli di approfondimento e diversi metodi di approccio. Proposte raccolte e aggiornate annualmente nell'apposito opuscolo, anche on line, "Il Museo per la Scuola", svolte sia in sede, sia presso le scuole. Il servizio, a pagamento, coordinato e gestito dai Musei Comunali (Sezione educativa) viene erogato su prenotazione e attuato da personale altamente qualificato nelle diverse discipline rappresentate nel percorso museale, selezionato attraverso bandi pubblici.

### **5.2.1. Itinerari didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado**

L'offerta, rivolta agli Istituti di ogni genere e grado, comprende la possibilità di accedere a diversi percorsi tematici guidati in grado di illustrare i contenuti del Museo, in un continuo rapporto con la città e il territorio, con diversi gradi di approfondimento e metodologie di approccio.

Gli itinerari possono prevedere anche proiezioni di immagini e completarsi con attività esperienziali - strettamente inerenti il percorso di visita - attraverso ricostruzioni, simulazioni e interpretazioni. Per i più piccoli si privilegia l'incontro con il Museo mediante il racconto e la visita guidata plurisensoriale.

### **5.2.2 Attività laboratoriali rivolti alle scuole di ogni ordine e grado**

L'offerta formativa è completata e arricchita da un programma di proposte laboratoriali, ove sviluppo della creatività, animazione e sensibilizzazione alla manualità vengono perseguiti attraverso una serie di unità didattiche.

Le attività sono finalizzate al raggiungimento di più generali obiettivi di sviluppo della personalità attraverso esperienze individuali e collettive di manipolazione, libera associazione di idee, creatività che trovano espressione ad esempio negli atelier di antiche tecniche artistiche (mosaico, pittura..), negli incontri di arte terapia, nei laboratori di arte contemporanea.

### **5.2.3 Servizi didattici integrativi**

Le proposte puntano al coinvolgimento di bambini, ragazzi e del gruppo familiare, rappresentando un'offerta diversa e alternativa per vivere e frequentare il Museo in ogni età della vita nell'ottica di una educazione permanente.

Lo spirito è quello che anima "Piccolo mondo antico festival", la rassegna per i più piccoli che ha assunto una sua identità all'interno del Festival del Mondo Antico e che ha le caratteristiche per attraversare l'intero anno con appuntamenti legati a festività, tradizioni, ricorrenze...

Proposte che privilegiano l'aspetto ludico ed esperienziale anche nel rapporto con gli adulti ispirandosi sempre ai criteri e ai contenuti della didattica museale e rientrando nelle competenze e progettualità proprie della istituzione museale.

#### **5.2.4 La formazione**

I Musei Comunali di Rimini sono accreditati dal Ministero dell'Istruzione come Ente di Formazione (Decreto 14.03.2003 ai sensi del D.M. n. 177/2000, riconfermato con decreto del 14 luglio 2006).

Adempiendo a questa mission, i Musei organizzano, dagli anni '80, corsi di formazione per insegnanti (aperti anche alla cittadinanza), a titolo gratuito, particolarmente legati al patrimonio museale e cittadino. Diverse le occasioni di formazione lungo il corso dell'anno: alcune sono oramai degli appuntamenti annuali quali "Impara l'arte" e "Mente locale".

Su richiesta degli insegnanti interessati a realizzare progetti inerenti tematiche di competenza museale, i responsabili della Sezione didattica dei Musei sono disponibili a collaborare alla costruzione di percorsi personalizzati.

Nel corso della loro pluridecennale attività didattica i Musei Comunali hanno realizzato strumenti per percorsi metodologici sulla lettura di opere, monumenti, paesaggi, fasi urbanistiche o mostre e inoltre fornito strumenti didattici quali pubblicazioni, schede operative, opuscoli a corredo e integrazione degli itinerari intrapresi fra Museo, Città e territorio. Un servizio vitale che può essere erogato anche attraverso nuove tecnologie.

I Musei attuano anche formazione permanente per adulti attraverso un'intensa, continuativa proposta di iniziative culturali (mostre convegni, conferenze, visite guidate...). anche in collaborazione con soggetti di formazione per adulti quali ad esempio le Università della terza età.

#### **5.2.5 Tirocini, stage, Servizio civile**

I Musei offrono la loro disponibilità per tirocini e stage all'interno di convenzioni con Scuole, Università e Enti di formazione. Il tutoraggio dei soggetti presuppone la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e la formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo.

I Musei aderiscono inoltre al Servizio Civile Nazionale con progetti per i volontari in ambito culturale, progetti annuali che presuppongono la formazione, il tutoraggio, la sensibilizzazione e la promozione, affidati al formatore e all'OLP (Operatori Locali di Progetto).

#### **5.2.6 Assistenza tesi**

I Musei garantiscono, attraverso la Direzione e il personale scientifico, l'assistenza ai laureandi nella ricerca bibliografica, nei rapporti con le Istituzioni competenti, nella consultazione di materiale d'archivio e nella fornitura di immagini.

### **5.3 Accesso al patrimonio**

I Musei mettono a disposizione per motivi di studio le proprie collezioni e le proprie dotazioni costituite dalla biblioteca specialistica, dall'archivio cartaceo e dall'archivio fotografico, al fine di favorire la realizzazione di programmi di ricerca, analisi e approfondimenti con particolare riferimento al territorio di pertinenza. Il servizio viene erogato nell'ambito delle fasce orarie di apertura degli Uffici e della Biblioteca specialistica. L'accesso all'archivio cartaceo e fotografico, per la sua peculiarità viene di volta in volta e preventivamente concordato con la Direzione e il personale del museo, al fine di predisporre adeguatamente gli strumenti e la logistica necessari all'espletamento stesso del servizio a titolo gratuito. La Biblioteca è aperta per la sola consultazione.

L'archivio fotografico dei Musei è a disposizione per la fornitura, su richiesta, di riproduzioni soggette a autorizzazione da parte della Direzione e, nel caso di proprietà non comunale, del soggetto competente. L'accesso alle riprese fotografiche e filmate è subordinato alle autorizzazioni di cui sopra e non prevede la riscossione di diritti per motivi di studio, didattici e per prodotti che abbiano una valenza promozionale e che valorizzino il patrimonio.

La banca dati delle opere conservate presso i Musei, con particolare riferimento al patrimonio di proprietà del Comune di Rimini, viene anche pubblicata in rete e resa accessibile attraverso il sito web dei Musei Comunali. Tutto questo comprendendo il materiale conservato presso i depositi e i magazzini provvedendo alla tempestiva catalogazione, fotografia e messa in rete. Inoltre per quanto riguarda il patrimonio d'interesse riminese in deposito ma di proprietà di altri – previa autorizzazione - rimane obiettivo importante dei Musei quello di porre a pubblico dominio tramite la Rete internet i materiali che si ritengano utili alla miglior comprensione della storia e cultura riminese.

### **5.3.1 Concessione degli spazi**

Su richiesta, i Musei Comunali possono concedere a terzi (Associazioni, Istituzioni, Enti, privati) ad esclusione dei partiti politici, sale per incontri e manifestazioni e spazi per esposizioni temporanee nelle diverse sedi di competenza. Previa la disponibilità degli spazi, la richiesta deve essere valutata dalla Direzione, dal Responsabile dei Servizi Amministrativi e dall'Assessore che, attraverso il loro parere, si esprimono sulla congruità della proposta rispetto ai criteri di attinenza con la mission dei Musei e di tutela del patrimonio, nonché sull'accoglimento della proposta nell'ambito di una collaborazione che escluda gli oneri della concessione.

La concessione delle sale per incontri e manifestazioni è soggetta a regolare procedura in applicazione a quanto previsto dai Servizi a domanda individuale che sanciscono la gratuità o il pagamento di una quota per ogni sala. I costi di assistenza tecnica, e di eventuale apertura straordinaria della sede così come di allestimento e pulizie, sono a carico degli organizzatori previ accordi con gli Uffici del Museo incaricati di attivare i relativi servizi.

### **5.4. Consulenze**

I Musei, attraverso il personale qualificato, offrono il servizio di:

- consulenza museale per l'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione e completamento di allestimenti;
- consulenza bibliografica per ricerche tramite bibliografie cartacee e/o tramite l'utilizzo di banche dati gratuite disponibili su Internet;
- consulenza archivistica che consiste nella consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo e le ricerche archivistiche sugli stessi fondi;
- consulenza metodologico-didattica rivolta ai docenti della Scuola di ogni ordine e grado e agli Istituti di ricerca per l'elaborazione di progetti, percorsi didattici, approfondimenti tematici e per la progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee;
- consulenza editoriale per cura redazionale e per progettazione editoriale anche per conto terzi.

### **5.5 Progetti culturali**

I Musei collaborano con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali attraverso le competenti Soprintendenze, con l'Istituto Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna, con la Provincia e con gli altri organismi pubblici e/o privati nella realizzazione di programmi di catalogazione del patrimonio, conservazione e restauro dei



propri beni culturali, valorizzazione delle raccolte e potenziamento delle attrezzature logistiche ed espositive.

Allo scopo di concorrere alla conservazione e salvaguardia del proprio territorio di riferimento e delle emergenze culturali e naturali che lo caratterizzano, e di offrire un positivo contributo alle politiche di trasformazione del paesaggio e alla programmazione territoriale e urbanistica, il Museo promuove o concorre alla realizzazione di strumenti di supporto alla pianificazione.

Di concerto o in collaborazione con gli Uffici regionali, provinciali e comunali e le Soprintendenze competenti partecipa a ricerche, basi di dati, mappature, cartografie, anche a valore predittivo, utili a ampliare le conoscenze sui beni culturali territoriali, nonché ad acquisire dati e informazioni sulla loro ubicazione, sulla situazione conservativa e sui rischi di degrado cui sono sottoposti.

#### **5.5.1 Attività di studio e ricerca**

I Musei favoriscono l'attività di studio e ricerca e partecipano anche con contributi scientifici a progetti promossi anche da terzi (convegni, pubblicazioni, articoli...) allo scopo di promuovere la conoscenza del proprio patrimonio.

Nell'ambito della programmazione i Musei organizzano e collaborano ad eventi, mostre, presentazioni di libri, convegni, seminari, giornate internali di studio, festival e a qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti con spettacoli, musiche e degustazioni.

#### **5.5.2 Prestito di materiali**

I Musei collaborano alla realizzazione di eventi espositivi temporanei organizzati da terzi e al di fuori delle proprie sedi attraverso prestiti di materiali e opere nel rispetto delle leggi di conservazione e tutela, previa autorizzazione del Ministero per i Beni Culturali. Il prestito è subordinato all'approvazione mediante provvedimento dirigenziale e concesso, di regola, alle condizioni riportate nell'apposito foglio di prestito allegato alla presente carta dei servizi (All.1), salvo deroghe che la Direzione si riserva di valutare in casi particolari. Il prestito è a titolo gratuito nei confronti di Istituzioni museali e culturali.

#### **5.6 Promozione e comunicazione**

I Musei realizzano e concorrono alla realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guide al patrimonio e alla città, cataloghi, quaderni, mappe, depliant, cartoline, audio guide, video...) attraverso la redazione, la revisione e la cura redazionale. Le pubblicazioni sono poste in vendita ed elencate in un apposito opuscolo cartaceo e on line. La distribuzione dei prodotti editoriali avviene attraverso il book shop del Museo e a richiesta di librerie e privati cittadini.

I Musei collaborano alla realizzazione di oggettistica ispirata a opere del Museo nell'intento di promuovere il patrimonio e le tradizioni artigianali locali.

I Musei divulgano la propria immagine e attività anche attraverso il sito Web gestito al proprio interno, privilegiando nella promozione e comunicazione i social network, la posta elettronica e i comunicati stampa.

### **6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

#### **6.1. Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Le sedi museali sono dotate di un punto informazioni. Informazioni sono fornite inoltre dal sito Web e dagli Uffici dei Musei (Relazioni pubbliche e didattica) con i quali è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica, social network.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'URP e gli uffici IAT del Comune di Rimini.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sito dei Musei, comunicati stampa, cartellonistica presso le sedi museali.

L'accesso ai Musei è regolato da deliberazioni adottate dalla Giunta Comunale nell'ambito dei Servizi a domanda individuale. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico soggetti a revisione periodica.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso sia richiesto l'ausilio di una guida, mentre è consigliata, per i gruppi e le scolaresche, nei casi in cui si richieda solo l'ingresso. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura degli Uffici dei Musei, anche telefonicamente o via email.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile presso la Reception del Museo una scheda di rilevazione.

La corrispondenza può essere inviata, per posta all'indirizzo: Musei Comunali di Rimini, via Cavalieri 26, 47921 Rimini (RN) e via email a [musei@comune.rimini.it](mailto:musei@comune.rimini.it)

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento, da ottenere al numero telefonico: 0541.704422 o via email ([musei@comune.rimini.it](mailto:musei@comune.rimini.it))

## **6.2. Doveri degli utenti**

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo e del patrimonio museale. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo ombrelli e bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture e dei beni;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive con cavalletto e flash non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## **7. STANDARD DI QUALITA'**

Il Museo della Città e il Museo degli Sguardi hanno ottenuto nel 2009 il riconoscimento di Musei di Qualità dalla Regione Emilia-Romagna, essendo in grado di garantire gli standard di funzionamento definiti con 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 specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001, nonché dalla delibera di Giunta Regionale n. 309/2003.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s’impegna a realizzare.

### 7.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall’organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, disponibile in biglietteria, sul sito e aggiornata periodicamente

### 7.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

### 7.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori antifurto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale con interventi straordinari in caso di necessità
	illuminazione	Lampade a led (Museo della Città)
	Riscaldamento e microclima	- spazi espositivi con temperatura tra 19° e 23° - rilevazione microclima
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; disponibilità di percorsi tattili per ipovedenti

#### 7.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; amministrativa, relazioni con il pubblico, servizio mostre, redazione web, custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

#### 7.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	Semestrale annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

#### 7.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato e la domenica e i festivi (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta per il Museo degli Sguardi) con adeguamento dell'orario in relazione ai periodi estate/inverno

accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso e in biglietteria; segnalazione dei vari servizi (biglietteria/bookshop, bagni, ascensore, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, alcuni almeno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e plastici; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo e degli Uffici; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	consegna entro mezz'ora

prestito	prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi; modulistica disponibile
	prestito del materiale bibliografico e filmico	immediato (in presenza)
	prestito interbibliotecario	immediato (in presenza)
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare via e mail: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	Centinaia di eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, privati, locali e non..
Informazione e comunicazione e al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

## 8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite in collaborazione con l'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia Romagna.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini questionari raccolta di reclami e suggerimenti e tramite la raccolta diretta presso la Biglietteria oltre che a mezzo web.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta/Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

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 all'ufficio URP del Comune e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo [musei@comune.rimini.it](mailto:musei@comune.rimini.it)