



COMUNE DI FONTANELLATO

MUSEO ROCCA SANVITALE

CARTA DEI SERVIZI

**Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. del
in attuazione all'art. 13 del Regolamento del Museo Rocca Sanvitale
approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 27 del 24/05/2017**

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi del Museo Rocca Sanvitale è uno strumento di comunicazione con gli utenti e si confronta con loro. La Carta individua 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 un obiettivo primario per il Museo.

La Carta si ispira:

- alla definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums): il museo è *"Istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto"*;
- a quella enunciata nel Nuovo Codice dei Beni Culturali (art. 101, comma 2): il museo è *"Una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento"*.

In questa Carta dei Servizi, relativa al sistema museale del Museo Rocca Sanvitale, il Comune di Fontanellato:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1998. Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge Regionale n. 18 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- 2000. Legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei";
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;

- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

Il Direttore del Museo, in collaborazione con gli Assessorati competenti e gli Uffici preposti, elabora e propone la presente Carta dei Servizi; l'aggiornamento della Carta, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di:

- modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali
- nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e del Comune, in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso l'ufficio URP del Comune di Fontanellato (PR). Piazza Matteotti, 1 - 43012 Fontanellato tel. 0521 823211 fax 0521 822561

info@comune.fontanellato.pr.it PECprotocollo@postacert.comune.fontanellato.pr.it

3. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Storia

Il Museo Rocca Sanvitale è ubicato all'interno della Rocca Sanvitale.

Il Museo lega la sua storia alla Famiglia Sanvitale che si impossessarono della fortezza nel 1378, quando Gian Galeazzo Visconti concedette in beneficio ai guelfi Sanvitale come compenso per la loro fedeltà. Nel 1386 i nuovi feudatari avviarono i lavori di costruzione di un nuovo castello attorno all'antica torre; la cinta muraria fu completata verso il 1400 e nel 1404 il duca di Milano Giovanni Maria Visconti innalzò al rango di contea il territorio di Fontanellato, investendone ufficialmente i fratelli Giberto e Gian Martino Sanvitale. I Conti Sanvitale ne rimasero proprietari fino al 1948 quando Giovanni Sanvitale, ultimo conte, vendette la Rocca all'Amministrazione Comunale di Fontanellato, che in seguito ne avviò i lavori di restauro per adibirla a sede municipale ed aprire le sale arredate e affrescate al pubblico nel 1950. Conserva il prezioso affresco del Parmigianino nella saletta di Diana e Atteone datato 1524.

Finalità

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, 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

Missione

Missione del Museo Rocca Sanvitale è di conservare le testimonianze della famiglia Sanvitale e del borgo di Fontanellato negli aspetti storico, artistico, archeologico, antropologico, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative, in una prospettiva di confronto con le esperienze di altri paesi e culture.

Il Museo Rocca Sanvitale, in linea con le proprie finalità istitutive, assume, in una prospettiva contemporanea, l'impegno ed il ruolo di promotore di servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, in collaborazione con altre realtà territoriali,

pubbliche e private: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali.

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Il Museo Rocca Sanvitale garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'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.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

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).

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 o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Trasparenza ed accesso

Il Museo Rocca Sanvitale garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.

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 modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Continuità del servizio

Garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono portate a conoscenza degli utenti

mediante comunicati agli organi di informazione locale, il sito web del Museo, la segnaletica negli uffici, ogni altro mezzo utile.

5. ORGANIZZAZIONE DEL MUSEO

Il Museo Rocca Sanvitale garantisce i “Servizi al Pubblico”, intesi come l’insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al museo e di sviluppare con esso e con le collezioni un rapporto interattivo, tale che sia possibile ricavare dall’esperienza della visita una soddisfazione il più possibile adeguata ai bisogni, desideri, attese, aspirazioni personali.

Il Museo Rocca Sanvitale è giuridicamente dipendente dal Comune di Fontanellato, che ne stabilisce obiettivi e risorse umane e finanziarie e li gestisce in forma indiretta. Le collezioni del Museo sono beni culturali pubblici di proprietà comunale. La direzione è affidata, secondo i vigenti regolamenti di organizzazione del Comune di Fontanellato, a soggetti esterni mediante convenzione e, come previsto dalla normativa regionale, la cura delle collezioni è assegnata al conservatore e ad altri funzionari per i Servizi didattici e per la gestione della sicurezza.

6. ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI DAL MUSEO

Nelle pagine seguenti si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e di fruibilità delle stesse, nonché la documentazione necessaria per usufruirne.

L’elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi è consultabile all’indirizzo del sito web: www.fontanellato.org, www.comune.fontanellato.pr.it oppure è possibile chiedere specifiche informazioni allo IAT o telefonicamente al numero 0521.829055.

a. I servizi

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
- servizi didattico-educativi e laboratori
- servizi di accesso alle collezioni
- progetti culturali
- salvaguardia dei beni culturali

b. Servizi di apertura e visita

Il museo garantisce al pubblico un servizio di apertura e visita alla collezione, alle sale affrescate e alla camera ottica attraverso il proprio personale interno o incaricato, secondo gli orari stabiliti.

L’accesso ai locali del Museo Rocca Sanvitale è consentito solo con visita guidata o con l’ausilio di personale del Museo, dietro pagamento di regolare biglietto.

Gli orari di apertura sono i seguenti:

da aprile a ottobre

feriali 9.30-11.45* e 15.00-17.45*

festivi 9.30-11.45* e 14.30-17.45*

da novembre a marzo (chiuso il lunedì)

feriali 9.30-11.45* e 15.00-16.45*

festivi 9.30-11.45* e 14.30-16.45*

(*ultimo ingresso)

Possono essere previste aperture straordinarie in orari diversi da quelli sopra stabiliti per eventi o manifestazioni particolari.

Le visite guidate sono in lingua italiana. Le visite in lingua straniera sono previste solo tramite prenotazione e pagando un supplemento sul prezzo del biglietto.

L'ingresso nelle sale arredate poste al primo piano è consentito ad un numero massimo di 50 unità per visita e nella sala affrescata da Parmigianino ad un numero massimo di 30 unità per visita.

E' prevista la chiusura del Museo Rocca Sanvitale nelle giornate del 24 e 25 dicembre e la mattina del 1 gennaio.

Per questioni legate alla conservazione o per motivi tecnici alcuni locali del Museo possono essere chiusi al pubblico per un periodo di tempo limitato.

c. I servizi didattico-educativi e i 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.

i. 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 con diversi gradi di approfondimento. Condotte da personale specializzato in discipline artistiche, scientifiche, manuali e pedagogiche sono tutte improntate su tecniche di animazione interattiva che prevedono il costante coinvolgimento degli studenti attraverso l'uso di ricostruzioni, simulazioni e interpretazioni

ii. Attività laboratoriali

A completamento ed arricchimento dell'offerta formativa, viene realizzato un programma di proposte laboratoriali, atte a perseguire lo sviluppo della creatività, l'animazione e la sensibilizzazione alla manualità attraverso diverse unità didattiche.

Rivolte alle scuole dell'infanzia, alle primarie e secondarie queste attività sono finalizzate al raggiungimento di più generali obiettivi di sviluppo della personalità attraverso esperienze individuali e collettive di manipolazione, libera associazione di idee, liberazione dell'espressione artistiche.

d. Il servizio di accesso alle collezioni e alle risorse documentarie

Il museo mette a disposizione per motivi di studio le proprie collezioni e le proprie dotazioni al fine di favorire la realizzazione di programmi di ricerca, studio, analisi e approfondimenti con particolare riferimento al territorio di pertinenza. Il servizio, erogato nell'ambito delle fasce orarie da definire, deve essere 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.

e. Ingresso gratuito

Il Museo Rocca Sanvitale garantisce l'accesso gratuito negli orari stabiliti ai visitatori:

- Disabili secondo la normativa vigente.
A questo proposito sono a disposizione di disabili con ridotta capacità motoria un ascensore che accompagna dal piano terra al primo piano e servizi igienici;
- Residenti nel Comune di Fontanellato muniti di carta d'identità;
- Bambini al di sotto dei 6 anni.

f. Concessione dei locali

I locali del Museo, compatibilmente con le esigenze di conservazione, possono essere utilizzati da soggetti diversi per:

- esposizioni temporanee;
- conferenze su temi culturali;
- letture o rappresentazioni teatrali;
- presentazioni di libri;
- proiezione di documentari e di film, di argomento attinente alle collezioni;
- eventi privati compatibili con il carattere e decoro della Rocca Sanvitale;
- riprese audio e video a scopo promozionale e divulgativo;
- altre iniziative di carattere culturale o approvate dalla Direzione.

Enti, Associazioni culturali o soggetti privati possono chiedere con apposita domanda al Direttore, in tempo utile, la concessione dei locali per lo svolgimento delle iniziative di cui sopra. In merito alle domande provvede il Direttore, in base alla pertinenza delle proposte con le finalità e gli obiettivi del Museo. La concessione dell'uso dei locali per gli scopi anzidetti avviene di norma a pagamento come da apposito tariffario o a titolo gratuito qualora se ne riconoscesse l'importanza culturale. L'avvenuta concessione sarà comunque comunicata agli Enti ed Associazioni interessate per cura del Direttore, che prenderà inoltre accordi con i concessionari circa l'eventuale impiego del personale dipendente per il servizio di sorveglianza nel corso dello svolgimento delle manifestazioni e per l'uso eventuale delle attrezzature del Museo. I locali non possono essere concessi a nessun titolo per usi incompatibili con la sicurezza dei materiali culturali esposti.

g. Mostre temporanee

Il Museo Rocca Sanvitale può programmare annualmente mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private. Per accedere alle mostre può essere previsto il pagamento di un biglietto di ingresso.

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

7.1 Diritti e rapporti con gli utenti

Informazione ai cittadini.

Il Museo Rocca Sanvitale assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso lo IAT situato all'interno della biglietteria, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico. Mette inoltre a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- IAT Fontanellato
- URP Comune Fontanellato

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

L'attesa massima per usufruire del servizio di visita guidata è fissata in 60 minuti.

Il personale del Museo deve rendersi riconoscibile tramite divisa e cartellino identificativo.

7.2 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, del personale del Museo e del Museo stesso. Ogni comportamento 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.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture; i cani possono entrare solo se di piccola taglia e se tenuti in braccio o nelle apposite bag;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.
- toccare o sedersi sugli arredi e oltrepassare i cordoni divisorii
- allontanarsi dal personale nel corso della visita guidata
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate in quanto in contrasto con l'obbligatorietà della visita guidata
- introdurre passeggini
 - entrare sprovvisti di regolare biglietto
 - entrare con abbigliamento che non permetta il riconoscimento del volto
- sostare nelle stanze oltre il tempo indicato dal personale del Museo e comunque non oltre i 10 minuti per quanto concerne la sala affrescata da Parmigianino.

8. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità, il Museo Rocca Sanvitale individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

a. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Museo individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

b. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

i. Livello di ricettività.

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività del Museo Rocca Sanvitale è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che intende rispettare sono i seguenti: 36 ore settimanali minime di apertura, suddivise su almeno 6 giornate lavorative.

ii. Tempi nell'erogazione dei servizi.

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, sono stati individuati gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia. Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

Durata dell'attività didattica: Tempo di fruizione dell'attività 2 ore

Tempi di risposta alle richieste di attività didattica: 1 giorno

Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività: in giornata

Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee - Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta: Non più di un mese

Risposta alle richieste di prenotazione - Tempo intercorrente dalla richiesta: in giornata

iii. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento.

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti del Museo sono i seguenti:

- Percorsi idonei a categorie svantaggiate
- Segnaletica informativa interna ed esterna
- Rivendita libri e oggettistica varia
- Servizi igienici
- Servizi guide a stampa
- Supporti per la distribuzione di materiale cartaceo/Sussidi alla visita
- Punto di accoglienza

c. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Con l'intento di mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti Il Museo Rocca Sanvitale si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere il livello di ricettività delle collezioni museali, in relazione all'orario di apertura al pubblico indicato in questa carta;
- migliorare l'informazione relativa alle iniziative;
- migliorare la cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.

9. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il Museo Rocca Sanvitale esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione dei visitatori e strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione.

a. Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico

Il Museo adotta un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione elettronica, con monitoraggio giornaliero. Esso consiste in rilevamenti degli accessi per fasce orarie, con distinzione quantitativa fra studenti, gruppi, singoli, fasce d'età e possessori di carte convenzionate. A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi, che viene resa pubblica. Essa costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

b. Indagini sul pubblico

Annualmente si effettuano indagini di monitoraggio sul pubblico volte a comprenderne il tipo di fruizione (provenienza, grado di scolarizzazione, fidelizzazione) e si individuano le strategie per favorire l'accesso al pubblico e per incrementare la funzione del museo. Annualmente si procede anche a verifiche di autocontrollo dei servizi, individuando le carenze e gli obiettivi di qualità che si prefigge, elaborando un crono programma con individuazione delle risorse per l'attuazione e i tempi di realizzazione.

c. Altre modalità di valutazione

Periodicamente si propongono ai visitatori strumenti di valutazione sull'offerta culturale del museo, che la direzione si impegna ad interpretare, rendere pubblici e utilizzare come base per la programmazione delle attività. 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.

10. NORME CONCLUSIVE

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.

La presente Carta dei Servizi potrà essere modificata ed ampliata tramite delibera di Giunta previo parere non vincolante del Direttore.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo del Museo (rocca@fontanellato.org).

Museo Rocca Sanvitale
Piazza Matteotti, 1
43012 – Fontanellato (PR)
Tel. 0521829055
Direzione Museo
iat@fontanellato.org; rocca@fontanellato.org
www.fontanellato.org
www.comune.fontanellato.pr.it