



Comune di Ozzano dell'Emilia

Città Metropolitana di Bologna

Settore Scuola, Cultura e Sport
Servizio Cultura/Museo

CARTA DEI SERVIZI **MUSEO DELLA CITTA' ROMANA DI CLATERNA**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 24 del 25 febbraio 2020
in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo si impegna ad 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 .

La Carta dei servizi si ispira a:

- 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 *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*;
- 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, l'International Council of Museums;
- 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"*.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modifiche alla normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito web del Museo (<https://www.museoclaterna.it>) e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Il Museo della Città romana di Claterna, con sede a Ozzano dell'Emilia (Bo), in Piazza Allende 18, al secondo piano del Palazzo della Cultura, edificio che ospita le attività culturali del Comune (Biblioteca, sale per conferenze e incontri pubblici, archivio storico), si connota come una tappa significativa nel lungo percorso di indagini storico-archeologica rivolta al territorio ozzanese, presentando in particolare le conoscenze acquisite sul sito archeologico di Claterna. L'esposizione, basata sulla necessità di documentare il ruolo peculiare rivestito dal sito archeologico al quale è strettamente collegato, contribuisce a rendere il Museo uno spazio di promozione di valori di cittadinanza attiva, dialogo interculturale, integrazione sociale e apprendimento permanente. L'esposizione è organizzata su base tematica e corredata da strumenti esplicativi (testi, disegni, fotografie, applicazioni multimediali). I contenuti sono presentati secondo un doppio percorso: perimetrale in senso antiorario, caratterizzato dalla presenza di pannellature con vetrine a incasso e pedane espositive; centrale, con quattro vetrine di dimensioni maggiori. I reperti, esposti sia perimetralmente sia centralmente, sono accompagnati da didascalie.

E' suddiviso in sezioni espositive dedicate a tematiche connesse alla nascita, allo sviluppo e al declino della città, ma anche alla sua struttura: 1) storia della città di Claterna; 2) archeologia a Claterna; 3) la forma della città e gli spazi pubblici, 4) l'edilizia monumentale e statutaria; 5) la domus negli scavi di Claterna; 6) il mondo dei morti; 7) la fine della città. La sequenza espositiva è, inoltre, caratterizzata da alcuni approfondimenti che riguardano la vita quotidiana e le attività economiche dell'epoca, consentendo al visitatore di soffermarsi sui capi di abbigliamento, sugli oggetti di uso personale, sul vasellame e sull'artigianato. L'allestimento propone un inquadramento scientifico basato sulla documentazione e sulla cartografia archeologica che privilegia un uso mirato dei reperti intesi come perno della narrazione: talvolta sono i singoli elementi di particolare valore ed importanza a ricoprire il ruolo di protagonisti; in altri casi sono i gruppi di oggetti a consentire una ricostruzione completa degli usi e costumi dell'epoca.

3. FINALITA' E OBIETTIVI

L'obiettivo è quello di raccontare le vicende che caratterizzano la storia della Città di Claterna e del territorio di Ozzano, sviluppando, attraverso l'esposizione di reperti e di alcuni materiali particolarmente significativi ed evocativi, un racconto storico completo ed attrattivo che illustra le origini dell'antica città e la sua riscoperta, proseguendo con la struttura urbanistica e le caratteristiche dei principali spazi urbani, pubblici e privati, per terminare con un richiamo alle indagini e ricerche attualmente in corso.

Il Museo si propone altresì di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato, ma anche di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente. Costituisce un servizio pubblico e, in quanto tale, svolge quelle attività utili alla più ampia educazione e divulgazione della cultura storica.

Ai sensi del Regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 30 maggio 2018, il Museo persegue gli obiettivi sinora esposti attraverso:

- l'attività di conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione dei propri reperti. L'esposizione presenta tutte le principali informazioni note sulla città romana di Claterna (II sec. a.C. – VI sec. d.C.), i cui resti si trovano in frazione Maggio di Ozzano dell'Emilia, a circa km. 1,5 dalla sede espositiva; il sito archeologico è oggetto di campagne di scavo continuative dal 2005. L'esposizione è organizzata su base tematica; i contenuti (testi, disegni, fotografie, parte dei reperti) sono presentati perimetralmente secondo un percorso in senso antiorario rispetto all'ingresso della sala. Al centro della

sala sono collocate quattro vetrine contenenti reperti; sul lato di fronte all'ingresso, in posizione centrale, si apre un'ampia nicchia con sovrastante lucernario. Tutte le immagini e tutti i reperti sono accompagnati da didascalie.

- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui seminari e convegni, visite guidate, spettacoli e laboratori.
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare su valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale, anche in collaborazione con le associazioni di volontariato già operanti in tale ambito.

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 l'accesso anche agli utenti diversamente abili, dall'esterno attraverso una rampa in muratura, mentre all'interno la sala è servita da ascensore.

- **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, consentendo, attraverso la compilazione di apposite schede di valutazione, di 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 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. 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. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

5.1. 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

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con il servizio Museo è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la Biblioteca Comunale nonché consultando il sito del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite materiale informativo, sul sito del Comune e del Museo, presso l'Urp cittadino. L'ingresso al Museo è libero al fine di garantire l'accessibilità economica. Le tariffe per le visite guidate e per i laboratori didattici sono fissate con apposita deliberazione.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria sia nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di un operatore museale. È anche obbligatoria la prenotazione per attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare per telefono o tramite email. L'Amministrazione si impegna attivare, nei prossimi mesi, anche la prenotazione online.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un questionario di customer satisfaction posto all'ingresso del Museo. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo museo@comune.ozzano.bo.it

5.2. 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. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

6. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- servizi di apertura e di visita;
- servizi didattico-educativi e laboratori;
- servizi di accesso al patrimonio e alle risorse documentarie;
- progetti culturali;
- promozione e comunicazione.

6.1. Servizi di apertura e di visita

Il museo garantisce un servizio di apertura al pubblico e visita attraverso i dipendenti già in servizio presso il servizio cultura/biblioteca, personale con requisiti specialistici individuato da ditte specializzate in tale ambito e aggiudicatarie dei servizi museali, nonché volontari, secondo gli orari stabiliti. In sintonia con il calendario culturale locale, metropolitano, nazionale ed europeo sono previste aperture straordinarie con la possibilità di partecipare a

visite guidate che possono riguardare il percorso espositivo nella sua interezza o singoli approfondimenti tematici. Vengono altresì promosse visite guidate su prenotazione, in lingua italiana o inglese, programmabili in ogni periodo dell'anno, che propongono ulteriori approfondimenti sulla storia della città di Claterna.

6.2. Servizi didattico-educativi e laboratori

L'offerta museale comprende attività didattiche (percorsi, visite guidate, conferenze) rivolte alle scuole di Ozzano e di altri Comuni. Lo scopo è quello di promuovere una conoscenza che accompagni il visitatore in ogni fase di vita, nonché di stabilire un rapporto di continuità tra il visitatore e il museo affinché la fruizione non si limiti ad una o più visite sporadiche, ma rappresenti una progressiva scoperta. I percorsi, rivolti alle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria, sono in linea con il programma di studi delle singole classi e consentono, utilizzando il metodo della ricerca archeologica, di avvicinare in modo interattivo il mondo della storia e di approfondire particolari tematiche, anche trasversali; l'approccio, integrato, è basato sia su lezioni frontali condotte con l'ausilio di videoproiezioni, sia su attività pratiche che consentono di imparare stimolando creatività, libertà di espressione e manualità. Alcune di queste attività permettono ai bambini di realizzare oggetti secondo modalità/tecniche antiche e di realizzare lavori che potranno portare a casa.

6.3. Servizi di accesso alla collezione e alle risorse documentarie

Come riportato in premessa, il museo si trova all'interno dello stesso edificio che ospita anche la biblioteca comunale. Si tratta pertanto di un "luogo privilegiato", dove si ha la possibilità di accedere direttamente alle raccolte librarie e documentarie per motivi di studio, di ricerca e di approfondimento. Il servizio è erogato nell'ambito delle fasce orarie di apertura del museo e preventivamente concordato con il personale del museo e della biblioteca, al fine di predisporre e stabilire strumenti e la logistica necessari all'espletamento stesso del servizio.

6.4. Progetti culturali

Al fine di soddisfare una domanda di cultura sempre più diversificata, nel programma annuale dell'offerta museale è previsto lo svolgimento di una pluralità di attività che, oltre alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio di cui il museo è depositario, puntano alla creazione di un sistema di relazioni in cui lo spazio museale possa rappresentare un punto di riferimento. A tal proposito, il Museo promuove forme di collaborazione con enti (MIBAC, IBACN) ed associazioni (tra queste Ote - Ozzano teatro ensemble, Centro Studi Claterna-Giorgio Bardella e Aureliano Dondi, Proloco Ozzano) già protagoniste del percorso di indagine e ricerca storico-archeologica e di valorizzazione del patrimonio. Tali collaborazioni perseguono lo scopo di favorire l'attività di ricerca, ma anche di promuovere iniziative basate sul concetto di "cultura inclusiva" che inducano a riscoprire e valorizzare le proprie radici.

6.5. Promozione e comunicazione

A partire da ottobre 2019, l'Amministrazione Comunale ha dato il via alla realizzazione di un sito dedicato, collegato tramite apposito link al sito istituzionale del Comune e ad altri siti di specifico interesse (ad es., <http://bbcc.ibr.regione.emilia-romagna.it/>). Il sito risponderà ai principi e agli standards previsti dal Codice della PA digitale, quali elevata accessibilità e reperibilità, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, qualità e semplicità di consultazione. Accessibile tramite diversi dispositivi, sarà concepito come un'estensione virtuale dello spazio fisico del Museo e riproporrà il percorso espositivo, fornendo approfondimenti, aggiornamenti sugli scavi e le ricerche, spunti per la didattica, nonché sulle attività e sugli eventi che il Comune intende promuovere. Questo "museo virtuale", oltre a consentire di visualizzare i reperti esposti, contribuirà a svolgere una funzione di supporto attraverso descrizioni dettagliate e ulteriori approfondimenti portati anche sul territorio. Non sarà solo un "contenitore", ma darà impulso alla conoscenza e alla curiosità,

contribuendo a rendere il museo uno “spazio partecipativo” e stimolando la creazione di valore culturale aggiunto.

7. TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI

7.1. Servizi di visita e attività didattico-educative (su prenotazione)

SERVIZIO	DESTINATARI	PRENOTAZIONE	DURATA	COSTO
Visite guidate, in italiano e in inglese	Singoli e gruppi (max 30 pax)	15 giorni prima	1 ora	30,00 euro
Visite guidate per le scuole di Ozzano	Scuole infanzia, primaria e secondaria primo grado	21 giorni prima	1 ora	Gratuito
Laboratori didattici per le scuole di Ozzano			1,5 ore	
Visita guidata + laboratorio didattico per le scuole di Ozzano			2 ore	
Visite guidate per scuole di altri Comuni	Scuole di ogni ordine e grado	21 giorni prima	1 ora	30,00 euro
Laboratori didattici per scuole di altri Comuni			1,5 ore	50,00 euro
Visita guidata + laboratorio didattico per scuole di altri territori			2 ore	70,00 euro

7.2. Servizi di accesso al patrimonio e alle risorse documentarie

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio librario ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca e dell'Archivio; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Biblioteca	destinatari: senza restrizioni; accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni; accesso: consentito previa presentazione di apposita richiesta alla biblioteca comunale
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: senza restrizioni; accesso: previa presentazione di apposita richiesta alla biblioteca comunale
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: senza restrizioni; accesso: previa presentazione di apposita richiesta alla biblioteca comunale
cessione di spazi	concessione dell'uso di Sala Grandi, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale.	destinatari: associazioni culturali accesso: previa presentazione di apposita richiesta alla biblioteca comunale

7.3 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Eventi culturali	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento (spettacoli teatrali, quiz show, laboratori pratici per adulti e bambini) utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
--	---	---

7.4. Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (pieghevole informativo, brochure, quaderno didattico)	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	contributi specifici caricati sul sito web del Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
comunicazione in rete	Costanti aggiornamenti online sugli scavi e sulle iniziative promosse	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio Museo tel. 051/791337 - 051/791315 - 051/791370 email: museo@comune.ozzano.bo.it

8. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto 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". Inoltre, lavora per il raggiungimento dei LUQ (Livelli Uniformi di Qualità), in attuazione di quanto prescritto dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (DLgs 42/2004) e s.m.i.; dal Decreto Ministeriale n. 113/ 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 dalla Delibera della Giunta Regionale n. 1450/2018 "Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale".

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

8.1. Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	Regolamento	approvato con deliberazione consigliere n. 39 del 30 maggio 2018
trasparenza	Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, sul sito e aggiornata periodicamente

8.2. Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	Inserimento dell'istituzione del servizio museale fra gli strumenti di programmazione economico-finanziaria comunale; in particolare: - assegnazione al servizio di risorse strumentali, come previsto dalla sezione operativa del Documento Unico di Programmazione 2018-2020, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 9 del 21/02/2018, e dal Bilancio dell'ente.

	strumenti di rendicontazione e controllo	Inserimento nel bilancio dell'Ente di un apposito centro di costo che consente di garantire una equilibrata gestione finanziaria e contabile delle risorse economiche a disposizione del museo, nonché di monitorare le entrate e delle uscite.
--	--	---

8.3. Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	- impianto d'allarme collegato con la centrale dei Carabinieri; - sistema di video-sorveglianza e antintrusione esterno; - sensori automatici antincendio; - estintori portatili a polvere di tipo omologato;
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti	- rispetto delle normative di base; - presenza della segnaletica di sicurezza
Struttura	pulizia	settimanale
	illuminazione	Impianto realizzato secondo le caratteristiche standard previste dalla normativa vigente. Il sistema di illuminazione presente nella sala espositiva, nella sala conferenze e negli ambienti adiacenti è di tipo continuo, sia con luce naturale che artificiale.
	riscaldamento	In tutto il piano è presente l'impianto di climatizzazione, nella sala espositiva i convettori sono posti dietro le pannellature dei lati nord, ovest ed est.
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili (rampa in muratura all'esterno, ascensore all'interno) ampio parcheggio esterno con posti riservati ai disabili

8.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato nel Responsabile del settore Scuola, Cultura e Sport, Dott.ssa Aurora Salomoni
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	Direttore (Dott.ssa Aurora Salomoni) ; Conservatore e Responsabile dei servizi educativi (Dott.ssa Roberta Michelini); Sorveglianza (dipendenti in servizio presso questa Amministrazione e volontari Auser)
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto delle competenze e dei requisiti previsti dai profili professionali
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi volontari e operatori museali sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario.

8.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
ordinamento e catalogazione	presenza di inventario e catalogo	redazione secondo i criteri MIBAC e IBACN

8.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato; previste aperture straordinarie in occasione di eventi di rilevanza locale, metropolitana, nazionale ed internazionale.
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei servizi (bagni, ascensore); presenza di operatore al punto informazioni in orario d'apertura
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	Materiali disponibili: pieghevole bilingue (italiano/inglese), con informazioni su orari e giorni di apertura e su attività proposte. Apparato didascalico estensivo e bilingue (italiano/inglese); Ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; Postazione digitale con contenuti di accompagnamento alla visita libera.
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	Prenotazioni gestite dall'Ufficio Cultura/museo; Guide in possesso dei requisiti previsti dal capitolato che regola la gestione dei servizi museali.
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; attività gestite da operatori museali (come da capitolato)
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 in cartaceo e on line; catalogo informatizzato on line sul sito PatER (IBACN)
prestito	prestito del materiale bibliografico e filmico	immediato (in presenza)
	prestito interbibliotecario	immediato (in presenza)
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	Minimo 10 eventi culturali organizzati annualmente a cadenza mensile, anche in collaborazione con associazioni del territorio
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito del Museo	aggiornamento costante delle news e delle pagine del sito web

9. 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. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite questionari raccolta di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite 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 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*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	registro presenze all'ingresso del museo
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	Questionari di customer satisfaction disponibili all'ingresso: esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); analisi annuale delle risultanze dati questionari

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, segnalandoli all'ufficio Cultura/ Museo all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museo@comune.ozzano.bo.it