



COMUNE DI NOVELLARA

**CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO GONZAGA  
E STANDARD DI QUALITA'**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 97 del 1° luglio 2015

in attuazione dell'art. 13 del Regolamento del Museo

adottato con deliberazione n. 15 del 5 marzo 2009

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica 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 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 Civici Musei e previa approvazione in Giunta, è previsto periodicamente in caso di modificazione della 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 del Comune e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso (Bookshop del Museo, Ufficio cultura, Urp).

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

### Storia

Il Museo Gonzaga è ubicato all'interno della Rocca dei Gonzaga in Piazzale Marconi, 1.

Il primo allestimento del Museo Gonzaga nella sede attuale, l'appartamento al primo piano del lato settentrionale della Rocca, risale al 1940. Il Museo viene istituzionalizzato per volontà del podestà Giuseppe Lombardini. Ai materiali e alle opere pittoriche già presenti in Rocca nel primo Ottocento, come la serie dei ritratti gonzagheschi o opere provenienti dall'ex convento dei Gesuiti o dalla Chiesa dei Cappuccini - si aggiunsero, a metà degli anni Settanta, il deposito degli affreschi romanico bizantini provenienti dalla Chiesa di San Giovanni della Fossa e, nel 1988, il deposito da parte della Soprintendenza di Modena del ciclo di affreschi di Lelio Orsi realizzati per il Casino di sopra.

Nei primi anni del 2000 le raccolte si sono ulteriormente incrementate con l'acquisizione da parte del Comune di opere di grande pregio artistico; anche l'attuale allestimento risale a quegli anni.

### Finalità

Il Museo Gonzaga di Novellara 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

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni costituite principalmente da opere pittoriche e manufatti legati alla storia di Novellara e alla famiglia Gonzaga;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, conferenze e convegni, laboratori didattici, visite guidate, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca anche in collaborazione con l'Archivio storico, Enti pubblici e privati, storici e studiosi d'arte;

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

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### - *Uguaglianza*

Il Museo eroga i propri servizi senza 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 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 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 le 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 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.

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

##### 4.1. 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 presso l'Ufficio Cultura.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono o tramite posta elettronica. Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'URP del Comune nonché consultando il sito del Comune o tramite depliant informativo e/o guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Comune, presso l'Urp, tramite newsletter ecc.

L'accesso al Museo è gratuito. Le tariffe e il costo di alcuni servizi sono fissati in tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite guidate nei giorni feriali la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare per telefono o tramite email.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami sono disponibili presso il Museo Gonzaga e presso l'Ufficio Cultura appositi moduli.

La corrispondenza può essere inviata all'Ufficio Cultura, Piazzale Marconi, 1 anche tramite mail.

Il Responsabile del Settore Cultura e la Responsabile del Servizio Civici Musei sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

#### 4.2. 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. 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 bagagli, borse voluminose e zaini.

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;
- effettuare riprese audiovisive non autorizzate;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

### **5. SERVIZI**

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione e comunicazione

## 5.1 Visite

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Visita libera	Possibilità di accesso a tutto il percorso la Domenica in orari stabiliti	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Visita guidata domenicale	Visite guidate al percorso senza o con prenotazione	Destinatari: min. 4 persone Accesso: a pagamento in base al tariffario
Visita guidata nei giorni feriali	Visite guidate al percorso con prenotazione obbligatoria e guida interna	Destinatari: gruppi organizzati (min. 10 persone) o scolaresche di ogni ordine e grado Accesso: gratuito per scolaresche a pagamento per i gruppi in base al tariffario
Visita guidata nei giorni feriali	Visite guidate al percorso con prenotazione obbligatoria e guida esterna	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: a pagamento per i gruppi in base al tariffario

Il tariffario è accessibile sul sito del Comune ed esposto nel bookshop del Museo

## 5.2 Accesso al patrimonio

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Prestiti e riproduzioni	Prestito o riproduzione di materiale fotografico	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Prestito opere	Prestito di opere del Museo	Destinatari : Enti e associazioni pubbliche Accesso: da concordare
Cessione di spazi	Concessione dell'uso della sala espositiva o della loggia del Museo per esposizioni temporanee o iniziative culturali promosse/patrociate dall'Amministrazione comunale	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Cessione di spazi	Concessione dell'uso del Museo o del loggiato del Museo per servizi fotografici	Destinatari: senza restrizioni Accesso: solo la domenica durante l'orario di apertura del Museo e a pagamento in base al tariffario per sale e spazi comunali

### 5.3 Consulenze

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Consulenza bibliografica	Ricerche bibliografiche tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Consulenza metodologico-didattica	Elaborazione di progetti per laboratori, percorsi didattici e approfondimenti tematici	Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca Accesso: gratuito
Consulenza editoriale	Consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione); progettazione editoriale per conto terzi; cura redazionale per conto terzi	Destinatari: autori, curatori, editori Accesso: da concordare su progetto condiviso

### 5.4 Progetti culturali

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Attività di ricerca per terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi; organizzazione di conferenze, convegni e seminari e di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne o per conto terzi	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi

## 5.5 Formazione e didattica

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello e argomenti trattati svolte sia in sede che a distanza	Destinatari: studenti ed insegnanti delle Scuole di ogni ordine e grado di Novellara Accesso: gratuito
Formazione permanente adulti	Organizzazione e realizzazione di incontri, lezioni, visite guidate, anche in collaborazione con l'Associazione culturale locale o altri enti di formazione	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Tirocini e stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti senza restrizioni Accesso: con convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	Destinatari: laureandi Accesso: gratuito

## 5.6 Promozione e comunicazione

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CONDIZIONI</b>
Prodotti editoriali	Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, depliant, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati, articoli, comunicati stampa): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito o da concordare
	Distribuzione di prodotti editoriali	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito o a pagamento
Oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi direttamente all'Ufficio Cultura tramite telefono o indirizzo mail dello stesso.



## 6. 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".

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.

### 6.1 Status giuridico

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Normazione	Possesso di un Regolamento	Regolamento del Museo approvato dall'organo competente
Trasparenza	Possesso di una Carta dei servizi	adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente
Oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: di norma a pagamento

### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Programmazione	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti
Controllo	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

### 6.3 Strutture e sicurezza

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Sicurezza	Antifurto, antincendio	Presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati.
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	Rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Confortevolezza	Pulizia; illuminazione; riscaldamento; rilevazione microclimatica	Pulizia quindicinale dei locali museali e settimanale della loggia; luce diffusa negli ambienti museali; spazi espositivi con temperatura min. di 17 gradi; monitoraggio microclimatico
Accessibilità	Utenti in genere e utenti disabili	Accesso esterno idoneo (dal cortile della Rocca) per utenti in genere Accesso tramite montacarichi per utenti disabili

### 6.4 Organizzazione e risorse umane

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Organizzazione	Direttore del Museo	Individuato con atto formale il responsabile della direzione del Museo
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; didattica; custodia	Garantite tutte le funzioni fondamentali
Professionalità	Titolo 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 e/o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
Continuità	Adeguatezza organico	Flessibilità del personale e appalti esterni

## 6.5 Gestione e cura delle collezioni

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni conservative; riscontri inventariali	Annuale
Ordinamento e catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi	Redazione secondo modalità verificate

## 6.6 Servizi al pubblico

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Accessibilità	Ampio orario di apertura al pubblico	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
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 e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bagni, ascensore); presenza 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 bilingue; completezza dell'apparato didascalico; presenza di plastici; sala multimediale con visione interattiva di filmati in DVD; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, gadget ecc.
Visita guidata	Accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
Didattica	Pianificazione delle attività	Redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)

Consulenze	Tempestività del servizio	Presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: da 1 a 15 giorni lavorativi o secondo concertazione
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	n... eventi culturali organizzati annualmente, anche in collaborazione con Enti e istituzioni diverse e con Associazionismo culturale locale
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicato stampa per eventi; divulgazione informazioni tramite sito del Comune, newsletter, notiziario URP, ecc.	Trasmissione tempestiva (min. 4 gg. prima dell'evento) delle informazioni

## 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.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini/questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo .

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.

### ANALISI DI IMPATTO SOCIALE INDICATORE STANDARD

Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Attivato sistema oggettivo di rilevamento (ticket di ingresso anche per ingressi gratuiti)
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	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 Cultura e/o all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile del Settore.

**Museo Gonzaga**

Piazzale Marconi, 1

42017 – Novellara (RE)

Tel. 0522655426

Uff. Cultura e Direzione Museo email: [e.ghidini@comune.novellara.re.it](mailto:e.ghidini@comune.novellara.re.it)

[www.comunedinovellara.re.it](http://www.comunedinovellara.re.it)



## Questionario di gradimento

(indagine anonima)

Con la Carta dei servizi il Comune/Ente proprietario promuove il confronto con gli utenti e la partecipazione dei visitatori al miglioramento dei servizi.

1. Come valuti in generale i servizi del Museo? .....

(molto male / male / bene / molto bene)

2. In particolare, esprimi la tua valutazione - da 4 a 10 - sui seguenti aspetti:

- orario di apertura .....

-accoglienza al pubblico .....

- segnaletica per l'individuazione dei servizi .....

-qualità della collezione .....

-chiarezza dell'apparato didascalico .....

-bookshop .....

3. Come valuti la visita guidata? (Solo se ne hai usufruito della visita guidata)

.....

4. Come valuti il percorso didattico? (Solo se ne hai usufruito)

.....

Età del compilatore: ..... Luogo di residenza: .....

Data della compilazione del questionario: .....

(da inserire nella apposita cassetta presso il Museo)



## Modulo per segnalazioni

Con la Carta dei Servizi, il Comune/Ente proprietario promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Io Sottoscritto .....

indirizzo: .....

telefono: .....

e-mail: .....

esprimo in relazione ai servizi del Museo la seguente segnalazione:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data

Firma

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003

I dati forniti saranno utilizzati con procedure anche informatizzate per le finalità indicate e comunque nel rispetto dei principi e delle norme in materia di tutela dei dati personali. I dati non saranno diffusi. Potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio. All'interessato sono comunque riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e, in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di richiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo la richiesta al responsabile.