



COMUNE DI NOVELLARA

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO GONZAGA E STANDARD DI QUALITÀ

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n 34 del 25/02/2025
in attuazione dell'art. 14 del Regolamento del Museo
adottato con deliberazione n 1 del 30/01/2025

Indice

- Che cos'è la Carta dei Servizi
- Riferimenti Normativi
- Chi siamo, dove siamo e la nostra offerta
 - Le sedi dei luoghi della cultura
 - Informazione all'utenza online e offline
 - Missione
- Principi fondamentali
- Diritti e doveri degli utenti
 - Diritti degli utenti
 - Doveri degli utenti
- Attività e servizi
- Rapporti con i cittadini
 - Suggerimenti, reclami e segnalazioni
 - Rilevazione presenze e soddisfazione dell'utenza
- Standard di qualità

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Museo Gonzaga è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Novellara e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti del Museo.

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 alla definizione di Museo, attualmente in vigore (approvata nel corso dell'Assemblea Generale Straordinaria di ICOM a Praga il 24 Agosto 2022), enunciata da ICOM (International Council of Museums): "Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano eticamente e professionalmente e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze."

La Carta si ispira anche alla definizione enunciata dal Codice dei Beni Culturali (2004, art. 101, comma 2): il museo è una "una struttura permanente che acquisisce, cataloga, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio".

In questa Carta dei Servizi, relativa al Museo Gonzaga, il Comune di Novellara:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi per facilitare l'accesso e la fruizione dei luoghi della cultura;
- 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.

L'aggiornamento della Carta dei servizi 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 il sito dedicato roccadellacultura.it, in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il bookshop del Museo, Ufficio cultura, Urp.

Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta sono tenuti in considerazione i principi enunciati dalle normative in materie con particolare riferimento a:

2000. Legge Regionale n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";

2004. Codice dei beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42 e s.m.i.;

2008. Legge finanziaria. L'art. E comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi;

2008. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 28 marzo "Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale";

2018 Decreto Ministeriale del 28 febbraio, n. 113 "Adozione dei livelli minimi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale";

I LUQ sono stati in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 2018 "Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio

2018 'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei ed i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale nazionale' e adeguamento dei musei del territorio regionale"

Chi siamo, dove siamo e la nostra offerta

Le sedi dei luoghi della cultura

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

I nostri recapiti

telefono: 0522.655471 e 339.3021715

email: turismo@comune.novellara.re.it

sito internet: roccadellacultura.it/cosa-vedere/museo-gonzaga

pagine social: roccadellacultura_novellara (instagram) La Rocca della Cultura (facebook)

Come raggiungerci

in treno

A Novellara è presente una stazione ferroviaria servita dal treno Tper Reggio-Guastalla. La stazione si trova a meno di 1km dalla Rocca dei Gonzaga che è facilmente raggiungibile a piedi con un percorso in buona parte coperto da portici.

in auto

Per raggiungere Novellara in auto, da Milano all'uscita Reggio Emilia, seguire indicazioni per Bagnolo in Piano, Novellara. Da Bologna prendere la Modena Brennero ed uscire a Carpi, seguendo le indicazioni per Guastalla.

L'area di parcheggio più vicina si trova nel piazzale Guglielmo Marconi, antistante la Rocca dove sono presenti posti riservati a persone disabili. Sono inoltre disponibili ulteriori aree di parcheggio nelle zone adiacenti la struttura.

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.

Nel 2024 grazie al progetto espositivo presentato dal Comune e concordato con la Direzione regionale Musei Emilia-Romagna entra in deposito presso il Museo Gonzaga "Leda e il Cigno", l'importante opera – un olio su rame di cm 43 x 30- del novellarese Lelio Orsi, uno dei maggiori interpreti del Manierismo in Emilia.

All'interno della Rocca dei Gonzaga altri luoghi della cultura del territorio completano l'offerta culturale comunale, con esposizioni permanenti e temporanee:

- Teatro Franco Tagliavini
- Sala del Fico
- Sala Civica Augusto Daolio
- Prigioni

- Ex Macello Comunale
- Mostra della Civiltà Contadina
- Acetaia Comunale
- Archivio Storico
- Biblioteca "G.Malagoli"

I servizi al pubblico erogati vengono intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di connettersi col patrimonio culturale ai fini dello sviluppo con esso e con le collezioni di un rapporto interattivo.

Missione

Il Museo Gonzaga di Novellara è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico per almeno 24 ore alla settimana, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare e valorizzare lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative. Il Museo Gonzaga, in linea con le proprie finalità istitutive, assume l'impegno ed il ruolo di dinamico promotore di servizi culturali e formativi negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio.

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.

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 garantisce l'accesso senza limitazioni di sorta. Il Museo è accessibile anche a persone con mobilità ridotta.

- **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.
- **Efficacia ed efficienza** L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza e di efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee. A tal fine il Museo ha adottato opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:
 - per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi perseguendo il massimo livello possibile quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e alla loro soddisfazione;
 - per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello possibile quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi;
- **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 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 dalla deliberazione della Giunta Regionale n.1450 del 10 settembre 2018 “Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 ‘Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale’ e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale”

Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

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

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. L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto degli standard vigenti. E' possibile reperire l'orario in vigore ed ogni altra informazione di base presso l'URP del Comune nonché consultando il sito del Comune o il sito dedicato <https://roccadellacultura.it/> o tramite i materiali informativi del Museo.

Le tariffe di ingresso al Museo e il costo di alcuni servizi sono fissati in tariffari esposti al pubblico. La Giunta Comunale stabilisce l'importo delle eventuali tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni.

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 anche 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, allegati alla presente. La corrispondenza può essere inviata all'Ufficio Cultura, Piazzale

Marconi, 1 anche tramite mail all'indirizzo turismo@comune.novellara.re.it

La Responsabile del Settore Servizi culturali e la direttrice del museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

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;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

Attività e servizi

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite libere e accompagnate da operatori museali;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e servizi educativi;
- promozione e comunicazione.

Informazione all'utenza online e offline

Il Museo Gonzaga assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, agli orari e alle giornate di apertura, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza all'ingresso, sia

attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico online e offline che vengono aggiornati periodicamente. Il Museo Gonzaga mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica informazione, documentazione, consulenza necessarie o utili a rendere più accessibili e fruibili le collezioni e i servizi erogati.

Punto di riferimento e nodo essenziale di tutta la comunicazione è il sito <https://roccadellacultura.it/> che raccoglie tutte le informazioni sui luoghi della cultura della Rocca dei Gonzaga e, attraverso una costante attività di aggiornamento, vuole garantire una accessibilità e una fruizione più ampie possibili finalizzate all'orientamento e alla crescita dei diversi pubblici.

I profili social, Facebook e Instagram tramite una programmazione pianificata diffondono e condividono informazioni e contenuti su iniziative, attività didattiche, collezioni, ecc.

Il materiale informativo a stampa è costituito dalle mappe/percorso, disponibili gratuitamente nel bookshop del Museo Gonzaga, che forniscono una informazione di base per l'orientamento all'interno delle collezioni, e da manifesti e flyer che informano, tramite una distribuzione locale, periodicamente il pubblico circa i programmi culturali.

Visite accompagnate da operatori museali

servizio	descrizione	condizioni
Visita libera nelle giornate di apertura	Possibilità di accesso al museo in orari stabiliti (apertura minima 24 ore settimanali)	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento in base al tariffario
Visita accompagnata da operatori museali il primo sabato mattina del mese (tranne gennaio e agosto)	Visita accompagnata da operatori museali con o senza prenotazione	Destinatari: max 25 persone Accesso: a pagamento in base al tariffario
Visita accompagnata da operatori museali nei giorni feriali di apertura	Visita accompagnata da operatori museali con prenotazione obbligatoria	Destinatari: Gruppi organizzati (min 10 – max 25 persone) o scolaresche di ogni ordine e grado Accesso: a pagamento in base al tariffario per

		visitatori - gratuito per scolaresche
Visita accompagnata da operatori museali nelle domeniche di apertura	Visita accompagnata da operatori museali nelle domeniche di apertura del Museo con prenotazione obbligatoria	Destinatari: Gruppi organizzati (min 10 – max 25 persone) Accesso: a pagamento in base al tariffario
Visita accompagnata da guida esterna nei giorni feriali e nelle domeniche di apertura	Visita accompagnata da guida esterna solo con prenotazione obbligatoria	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: a pagamento in base al tariffario

Il tariffario è consultabile sul sito del Comune, sul sito <https://roccadellacultura.it>, ed esposto nel punto bookshop/biglietteria del Museo.

I biglietti possono essere acquistati presso il punto bookshop/biglietteria del Museo Gonzaga.

Accesso al patrimonio

servizio	descrizione	condizioni
Prestito opere	Prestito di opere del Museo	Destinatari: Enti e Istituzioni pubbliche Accesso: da concordare
Cessione di Spazi	Concessione d'uso del Museo per servizi fotografici in occasione di matrimoni/unioni civili e per finalità culturali o di valorizzazione del patrimonio non aventi finalità di lucro e non lesivi della missione, identità e immagine del museo	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento in base al tariffario
Organizzazione di eventi	Organizzazione e	Destinatari: soggetti non

culturali all'interno del Museo	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 non avente finalità di lucro e non lesiva della missione, identità e immagine del Museo	aventi finalità di lucro coinvolti in eventi in collaborazione con l'ufficio cultura. Accesso: da concordare
---------------------------------	--	---

Consulenze

Servizio	Descrizione	condizioni
Attività per ricerca di terzi	Attività di ricerca storico-artistica per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	Destinatari: senza restrizioni Accesso: da concordare

Educazione e formazione

Servizio	Descrizione	condizioni
Attività educativa in ambito formale	Attività articolate e diversificate per livello e argomenti trattati	Destinatari: studenti e insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado di Novellara Accesso: gratuito
Attività educativa in ambito informale	Attività articolate e diversificate per livello e argomenti trattati	Destinatari: senza restrizioni Accesso: in base all'iniziativa
Formazione permanente adulti	Organizzazione e realizzazione di incontri, lezioni, visite guidate,	Destinatari: senza restrizioni Accesso: in base

	anche in collaborazione con l'Associazione culturale locale o altri enti di formazione	all'iniziativa
Tirocini e Stage	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione di 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 da concordare

Promozione e Comunicazione

Servizio	Descrizione	condizioni
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: solamente in accordo con Ufficio Cultura Accesso: secondo i casi
	Distribuzione di prodotti	Destinatari: senza

	editoriali	restrizioni Accesso: in base al tariffario
Oggettistica	Distribuzione di oggettistica, poster, CD- rom, video, gadget ...	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.

Rapporti con i cittadini

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 l'Ufficio Cultura.

Rilevazione presenze e soddisfazione dell'utenza

Il Museo Gonzaga adotta un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione, con monitoraggio giornaliero degli accessi.

A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi.

Il Museo Gonzaga promuove ricerche quali-quantitative per la rilevazione della soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso indagini sul pubblico e sul gradimento dei servizi offerti tramite questionario di gradimento, disponibile all'ingresso.

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.

Standard di qualità

Per misurare la qualità, il Museo Gonzaga individua un sistema di fattori di qualità, indicatori standard con riferimento ai LUQ oggetto della Deliberazione

della Giunta Regionale Emilia Romagna n.1450 del 10 settembre 2018
“Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 ‘Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale’ e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale”.

Allegati:

- Questionario di gradimento
- Modulo per segnalazioni