

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi										
Area Geografica		Regione								
Nord		Emilia-Romagna								
Indirizzo										
Ercole I d'Este, 21										
Città	Cap									
FERRARA	44121									
Denominazione	Acronimo									
Musei Nazionali di Ferrara	MNFe									
Sito Web	Email									
https://museinazionali Ferrara.cultura.gov.it/	mn-fe@cultura.gov.it									
Responsabile										
Arch. Giorgio Cozzolino										
Eventuali Altre sedi										
<table><tr><th>Denominazione</th><th>Indirizzo</th></tr><tr><td>Museo Archeologico Nazionale di Ferrara</td><td>via XX Settembre, 122 - 44121 Ferrara</td></tr><tr><td>Museo di Casa Romei</td><td>Via Savonarola, 30 - 44121 Ferrara</td></tr><tr><td>Casa Minerbi-Dal Sale</td><td>Via Giuoco del pallone, 15 - 44121 Ferrara</td></tr></table>			Denominazione	Indirizzo	Museo Archeologico Nazionale di Ferrara	via XX Settembre, 122 - 44121 Ferrara	Museo di Casa Romei	Via Savonarola, 30 - 44121 Ferrara	Casa Minerbi-Dal Sale	Via Giuoco del pallone, 15 - 44121 Ferrara
Denominazione	Indirizzo									
Museo Archeologico Nazionale di Ferrara	via XX Settembre, 122 - 44121 Ferrara									
Museo di Casa Romei	Via Savonarola, 30 - 44121 Ferrara									
Casa Minerbi-Dal Sale	Via Giuoco del pallone, 15 - 44121 Ferrara									
Caratteristiche essenziali										
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione								
Diretta	Statale	2024								
Notizie storiche										
I Musei Nazionali di Ferrara sono stati istituiti con il D.P.C.M. del 9 ottobre 2023 n.167. Divenendo organo periferico del Ministero della Cultura dotato di autonomia speciale, i Musei Nazionali di Ferrara hanno visto con il D.M. 9 febbraio 2024 rep.53 concretizzarsi la propria struttura con l'assegnazione di quattro sedi museali: la Pinacoteca Nazionale di Ferrara, il Museo Archeologico Nazionale di Ferrara, Casa Minerbi - Dal Sale e il Museo di Casa Romei. I Musei Nazionali di Ferrara riuniscono musei diversi per fondazione e storia, le cui collezioni raccontano momenti salienti delle vicende culturali e artistiche del territorio.										
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale										
L' Istituto opera sul territorio con l'obiettivo di potenziare le attività di valorizzazione e le possibilità di fruizione dei musei, dei monumenti e del patrimonio archeologico statale ad esso affidato; favorisce il dialogo tra Enti statali e locali, come pure tra le diverse realtà museali pubbliche e private del territorio ferrarese, assicurando un'offerta culturale integrata di eccellenza. L'Istituto valorizza il ruolo internazionale delle opere e degli artisti presenti nelle collezioni attraverso studi, pubblicazioni, visite guidate, conferenze, esposizioni. Promuove e valorizza il suo patrimonio attraverso collaborazioni internazionali attraverso										

Data Rilascio :02/02/2026

Pagina : 2 di : 13

Compilatore: marco.brunetti@cultura.gov.it

progetti di ricerca accademici e partecipazione a bandi internazionali.

Missione

Nello sviluppo delle sue attività istituzionali, regolate dal presente Statuto, i Musei Nazionali di Ferrara si attengono ai consolidati e condivisi principi etici e scientifici ispirati alla corrente definizione ICOM di Museo (Praga 2022) e alla Carta di Siena 2014. L’ Istituto ha il compito di acquisire e conservare le collezioni e i beni architettonici, storico-artistici-demoetnoantropologici e archeologici ricadenti nella propria competenza, al fine della loro salvaguardia, valorizzazione e presentazione al pubblico. L’Istituto persegue altresì finalità di ricerca nel settore della storia dell’arte, dell’archeologia, dell’architettura, della fotografia, della creatività contemporanea, e delle scienze del restauro, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, e cura la diffusione di queste ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico.

Compiti e servizi

Le principali azioni dell’Istituto consistono nell’ offrire al pubblico attività culturali ed espositive, servizi di accoglienza ed educativi, sviluppando rapporti di collaborazione con le altre realtà cittadine, e non solo, valorizzando i contesti culturali con eventi e iniziative anche con l’uso delle nuove tecnologie, promuovendo attività di studio e ricerca ed impegnandosi nella salvaguardia e conservazione del Patrimonio con lavori di manutenzione e restauro. Le scelte museologiche sono orientate verso forme di fruizione sempre più aperte, inclusive e partecipate in linea con il principio di assicurare la più ampia accessibilità intesa come un criterio trasversale che abbraccia la sfera sensoriale, cognitiva, relazionale e linguistica oltre che fisica.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
< 50	fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Marco	Brunetti
Qualifica	Telefono
Funzionario Archeologo	0532/66299
Email	
marco.brunetti@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
MUSEO ARCHEOLOGICO DI FERRARA: martedì-domenica 9.30 – 17.00 Lunedì chiuso; PINACOTECA NAZIONALE DI FERRARA: martedì-domenica 10:00 – 18.00 Lunedì chiuso; MUSEO DI CASA ROMEO e CASA MINERBI-DAL SALE attualmente chiusi per lavori di manutenzione	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura

6	• Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Le due sedi sono chiuse il lunedì, il 25 dicembre e 1° gennaio..
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
310	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
No	• Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• Telefonica • Per mail	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	
No	
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Flyer • Pieghevoli	• In biglietteria

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
- Italiano - Inglese	- Mappe di orientamento - Segnali sui percorsi e i servizi - Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
Sì	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
- Muniti di cartellino identificativo - Che parlano inglese o in altre lingue - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	< 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Montascale - Ascensore - Guide a terra per non vedenti	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	50
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Tutte le sale sono quotidianamente aperte alla fruizione negli orari di apertura del museo. In caso di eventi eccezionali che rendano necessaria la chiusura di alcune sale - ad esempio manutenzioni e allestimenti di mostre - le informazioni vengono segnalate presso la biglietteria e sul sito internet	Sì
Pulizia delle sale	
Più di una volta a settimana	

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	biglietteria, bookshop, cortile interno
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
Una volta a settimana	Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
No	Solo interna
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
75%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
A pagamento	- Gratuito - A pagamento
Catalogo generale	Audioguide
- Gratuito - A pagamento - Disponibili in inglese e/o altre lingue	Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
Su prenotazione	- Postazioni audio/video - Gratuiti
Strumenti online	
- Sì - QR Code	

- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Servizi di ospitalità
Bookshop

- Gestione diretta

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione
Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Rassegne musicali

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

progetti scientifici con università italiane e straniere

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia
- Scienze naturali

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

9-17

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu

Orario

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

su prenotazione

Numero di opere inventariate

999

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

999

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento****Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o**

del museo/istituto Sì	campagne di documentazione per la conoscenza del territorio Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale - Sì, per l’accesso integrato a sedi di proprietà diverse - Sì, partecipando a percorsi tematici - Sì, realizzando esposizioni temporanee	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati - Sì, con altri musei del territorio - Sì, con altri musei affini per tipologia - Sì, con enti e istituzioni culturali	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio Sì, all’interno del museo	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio È in fase di studio
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio Sì	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini Sì
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private: - Enti territoriali - Associazioni di volontariato - Associazioni culturali - Operatori economici - Fondazioni - Società di servizi - Imprenditoria locale - Ditte e fornitori tecnici - Case editrici - Università e istituti di formazione - Biblioteche e archivi - Musei - Mass media - stampa - Gruppi organizzati	
Modalità di comunicazione con cui l’istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività - Mailing list - Social network - Sito web	
Obiettivi di miglioramento Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell’istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell’attrattività, l’ampliamento dei pubblici, ecc.)	

Ampliare l'offerta di valorizzazione rivolta al pubblico, promuovendo iniziative interne ed esterne volte a coinvolgere il visitatore in maniera attiva alla visita del Museo:

- creazione nuovo sito internet;
- miglioramento degli apparati didattici e comunicativi rivolti al pubblico;
- realizzazione di supporti multimediali;
- rendere accessibili i depositi.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

- Efficientamento energetico degli impianti di aerazione;
- Ampliamento e riorganizzazione degli spazi destinati ad accoglienza e servizi;
- completamento e riorganizzamento;
- miglioramento dell'illuminazione delle sale;
- revisione dell'allestimento espositivo;
- creazione di uno spazio destinato alle attività didattico-educative;
- valorizzazione del laboratorio di restauro;

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

- Vendita dei biglietti on line;
- Concessione in uso del bookshop;
- Concessione in uso della caffetteria;
- Concessione in uso dei servizi educativi.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

- Valutazione di proposte di donazione o acquisizione di nuove opere;
- favorire la rotazione delle opere dai depositi.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

- promozione di conferenze e visite guidate per diverse tipologie di pubblico;
- esposizione a rotazione del materiale conservato nei depositi (sia dipinti sia opere di grafica);
- esposizioni temporanee di opere in prestito da altri enti nazionali e internazionali

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della

struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Musei Nazionali di Ferrara

Tel

0532/205844

Indirizzo / Address

Corso Ercole I d'Este, 21 - Ferrara 44121

Email

mn-fe@cultura.gov.it