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 adopererà 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

Largo Porta Sant'Agostino, 337

Città	Cap
Modena	41121

Denominazione

Galleria Estense

Sito Web	Email
https://gallerie-estensi.beniculturali.it/galleria-estense-modena/	elisabetta.toscano@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Alessandra Necci	059 4395711

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Palazzo Ducale di Sassuolo	Piazzale della Rosa, 10 - 41049 Sassuolo (MO)

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2014

Notizie storiche

La Gallerie Estensi rappresentano un eccezionale spaccato del mecenatismo della famiglia degli Este, una delle più longeve dinastie dell'Italia preunitaria. Fanno parte delle Gallerie:
- la Galleria Estense, la Biblioteca Estense Universitaria e il Museo Lapidario Estense che hanno sede presso Palazzo dei Musei a Modena
- il Palazzo Ducale di Sassuolo

La vicenda della dinastia si snoda tra Ferrara e Modena, dove gli Este si trasferiscono nel 1598 a seguito della convenzione faentina.
Con Francesco I (1610-1658) Modena viene trasformata in capitale barocca, segnata da potenti simboli architettonici e da una politica artistica di primissimo piano. La Galleria di dipinti sarà celebrata in tutta Europa, crescendo assieme alle raccolte di arti preziose, strumenti musicali, libri e manoscritti.
L'eredità estense giunge all'Italia unita trovando posto nel settecentesco Albergo delle Arti, odierno Palazzo dei Musei, a seguito della sua riconversione in centro culturale cittadino.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

La Galleria Estense venne istituita nel 1854 da Francesco V d'Austria-Este all'interno del Palazzo Ducale di Modena e

successivamente trasferita presso l'odierno Palazzo dei Musei.
L'inaugurazione della Galleria, Museo e Medagliere Estense avvenne il 3 giugno 1894 con una "festa solenne quanto simpatica", come riportarono i giornali locali.
Oggi la Galleria comprende quattro saloni e diciotto salette espositive dedicate al cospicuo patrimonio artistico accumulato dai duchi d'Este fin dagli anni della signoria ferrarese.
Orientate verso un aristocratico collezionismo dai molteplici interessi, le raccolte estensi comprendono la ricca quadreria, che racchiude un pregevole numero di dipinti dei secoli dal XIV al XVIII, diverse sculture in marmo e terracotta, una collezione di antichità e un nutrito nucleo di oggetti d'arte applicata, oltre a diverse collezioni specifiche quali quelle dei disegni, dei bronzetti, delle maioliche, delle medaglie, degli avori e degli strumenti musicali.

Missione

La Galleria è una delle sedi delle Gallerie Estensi, che hanno come missione quella di conservare, studiare e valorizzare le collezioni di cui sono custodi per il diletto e l'istruzione della comunità. Il museo si propone come luogo vitale e inclusivo dove il pubblico possa forgiare un rapporto personale e significativo con l'arte così da promuovere la propria crescita culturale e quella della propria città. Detentore di un patrimonio storico importantissimo, il museo vuole essere un centro di ricerca, di studio, di divulgazione e di socializzazione, impegnandosi a diffondere e comunicare al pubblico le proprie conoscenze con tutti mezzi a sua disposizione.

Compiti e servizi

La Galleria è una delle sedi delle Gallerie Estensi, che hanno il compito di acquisire le collezioni e beni architettonici, storico-artistici e librari ricadenti nella propria competenza, al fine della loro salvaguardia, valorizzazione e presentazione al pubblico. Perseguono altresì finalità di ricerca nel settore della storia dell'arte, dell'archeologia, dell'architettura, delle scienze librarie e delle scienze del restauro, sia con risorse interne, sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, e ne curano la diffusione presso la comunità scientifica ed il pubblico.
La struttura organizzativa è articolata nei seguenti servizi:
- studio e presentazione delle collezioni
- conservazione
- didattica
- registrazione, inventario e catalogo
- biblioteca
- fundraising, promozione e marketing
- amministrativo-contabile e gestione del personale
- accoglienza e vigilanza
- tecnico, logistico e di manutenzione generale

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
22	fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Elisabetta	Toscano
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Funzionario Architetto	+39 059 4395714

Email

elisabetta.toscano@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8:30 - 19:15

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25/12 e 01/01

Numero di giorni di apertura annua

311

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Flyer
- Pieghevoli
- Mappe

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Volontari

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

22

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

I settori sono tutti visitabili anche in caso di ingresso contingentato (es. prime domeniche del mese con accesso grautito)

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi comunque visitabili

Gli spazi espositivi sono sempre e completamente visitabili. Sono chiusi al pubblico gli uffici e gli spazi per il personale.

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Non presente wi-fi delle Gallerie, ma disponibile quello del Comune e della Regione

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Si

Ove esistente, specificare orario

Visite dedicate

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
- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Riproduzioni tattili opere

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Gestione diretta
- Entrata indipendente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Festival della Filosofia
Giornate FAI
Giornate del Patrimonio
Notte dei Musei
Aperture straordinarie

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Convenzione tra Gallerie Estensi, Università degli Studi di Parma - Dipartimento discipline umanistiche, sociali e delle imprese culturali e Heritage International Institute

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Didattica

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

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

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione
- Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Attività dedicate a categorie fragili

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

Consultazione solo da web

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Non applicabile

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Su appuntamento

Numero di opere inventariate

18539

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

1284

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
- Disponibili on-line

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

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

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

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Presenti presso Palazzo Coccapani a Modena, accessibili su richiesta

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Servizio presente presso i depositi di Palazzo Coccapani a Modena, accessibile su richiesta

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Servizio presente presso i depositi di Palazzo Coccapani a Modena, accessibile su richiesta

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Servizio presente presso i depositi di Palazzo Coccapani a Modena, accessibile su richiesta

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o 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

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

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali

- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- 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.)

- Ampliamento della rete di rapporti territoriali con Istituzioni e partner pubblici e privati
- Valorizzazione dei depositi tramite la realizzazione di depositi visitabili
- Accessibilità
- Engagement dei pubblici per la diffusione della conoscenza del patrimonio
- Promozione dello studio e della divulgazione delle proprie collezioni attraverso convegni, mostre, incontri e pubblicazioni

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.)

In corso:
- ampliamento della Galleria nei locali dell'Ex Ospedale Estense con servizi di supporto alle attività museali e ulteriori spazi espositivi

In programma:
- riallestimento della parte espositiva storica della Galleria

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

In programma:
- progetto di riallestimento della Galleria Estense
- progetto di nuovi allestimenti permanenti e depositi visitabili nei locali Ex Ospedale Estense
- progetto di realizzazione nuova webapp per guide, itinerari tematici e consultazione collezioni online della Galleria Estense

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

Attualmente sono già esistenti i servizi di bookshop e biglietteria gestiti in forma diretta dalle Gallerie Estensi.
È in fase di valutazione la costituzione di uno spazio che possa ospitare la biglietteria integrata di tutti gli istituti presenti a Palazzo dei Musei.
Nel Palazzo è inoltre presente un servizio di caffetteria/piccola ristorazione di altra gestione

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.)

È in programma il riallestimento della Galleria sviluppato secondo un criterio che metta maggiormente in luce la storia estense come filo conduttore e improntato ad una migliore presentazione e, quindi, fruizione delle opere

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	Indirizzo / Address
Galleria Estense	Largo Porta Sant'Agostino, 337 - 41121 Modena (MO)
Tel	**Email**
+39 059 4395711	ga-esten@cultura.gov.it