



## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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

### Regione

Emilia-Romagna

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

Via XX settembre 122  
Italia

### Città

Ferrara

### Cap

44121

### Denominazione

Museo Archeologico Nazionale di Ferrara

### Acronimo

MANFE

### Sito Web

<http://www.archeoferrara.beniculturali.it>

### Email

[paola.desantis@beniculturali.it](mailto:paola.desantis@beniculturali.it)

### Responsabile

Paola Desantis

**Telefono**

0532 66299

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1935

**Notizie storiche**

Il Museo Archeologico Nazionale fu istituito per accogliere i materiali recuperati dalla fine degli anni '20 del XX secolo dalla necropoli della città etrusca di Spina. L'immobile fu acquisito allo Stato nel 1920 e il Museo inaugurato nel 1935. L'edificio divenne anche sede degli Uffici territoriali dell'allora Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna per la provincia di Ferrara e come tale sede dei depositi dei materiali archeologici provenienti dagli scavi dell'intero territorio provinciale. Dal Marzo del 2015 a seguito della Riforma del MIBACT è afferente al Polo Museale dell'Emilia Romagna.

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

Il Museo è di eccezionale rilevanza sia per quanto riguarda il contenitore (un palazzo rinascimentale ritenuto il capolavoro, ancorchè incompiuto, dell'architetto di corte Biagio Rossetti) che per il contenuto, gli straordinari reperti che costituivano i quasi 4000 corredi funerari della necropoli etrusca di Spina. Il Palazzo è completato da un grande giardino neorinascimentale, caratterizzato al centro da un labirinto di tipologia classica. Al piano terra sono visitabili la sala con l'affresco del Garofalo, che ritrae scene della corte estense, le sale dedicate alle grandi imbarcazioni monossili, all'abitato di Spina, ai votivi e alle testimonianze epigrafiche della città. Il piano nobile propone nel suo sviluppo di 23 sale, culminanti nello splendido Salone delle Carte Geografiche, una scelta dei corredi funerari, caratterizzati da vasi attici che per qualità e quantità individuano nella città di Spina il centro massimamente ellenizzato dell'occidente mediterraneo.

**Missione**

Il MANFE espone al pubblico il materiale più rappresentativo della città e della necropoli di Spina e promuove la conoscenza della sua importanza nell'Etruria Padana e nel contesto del Mediterraneo orientale fra fine VI e III secolo a.C. Più in generale svolge un servizio pubblico per la fruizione dei Beni archeologici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del Bene Culturale. Il Museo assolve a tale missione in quanto:

- sede espositiva dei materiali spineti e luogo di deposito dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nella provincia di Ferrara;
- sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio
- sede di attività culturali, formative ed educative, che si rivolgono a pubblici diversi mediante seminari, convegni, conferenze, visite guidate e corsi di formazione.

**Compiti e servizi**

Il compito principale del Museo è quello di introdurre il pubblico alla conoscenza della città greco etrusca di Spina attraverso l'esposizione di una scelta dei materiali archeologici più significativi restituiti dagli scavi. Il percorso si snoda al piano terra e soprattutto al Piano nobile di Palazzo Costabili, capolavoro indiscusso di Biagio Rossetti. L'approccio dei diversi pubblici è favorito da pannelli, video e dispositivi multimediali e anche da una sezione tattile.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

### Numero totale sale

30

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Paola

### Cognome

Desantis

### Qualifica

Direttore Archeologo

### Telefono

0532 66299

### Email

[paola.desantis@beniculturali.it](mailto:paola.desantis@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

9,30-17,00

### Apertura serale

- Occasionale

### Numero di ore giornaliere (min.6)

7,5

### 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**

1 gennaio , pasqua, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

308

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

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

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**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**

- Telefonica
- Presso uffici turistici e/o agenzie

#### **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

#### **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

#### **Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- 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%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

30

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

Il piano nobile, dove sono esposti i reperti dalla necropoli

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

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**

< 50%

**Spazi comunque visitabili**

Gli spazi visitabili sono : 30 sale espositive, fra piano terra e piano nobile, i loggiati ed il giardino

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**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**

No

**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**

Non presenti

**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
- Ad orari fissi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### **Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

#### **Strumenti online**

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

#### **Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

#### **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
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

#### **Servizi di ospitalità**

##### **Bookshop**

- Non presente

##### **Caffetteria**

- Non presente

##### **Ristorante**

- Non presente

##### **Guardaroba custodito**

Gratuito

##### **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**

Oltre a partecipare regolarmente ai Grandi Eventi organizzati dal Ministero per le Attività e i Beni Culturali e il Turismo il museo ospita annualmente:

- il Ferrara Piano Festival, con concerti di pianisti di fama internazionale
- rassegne musicali e concerti a tema organizzati dal Conservatorio G. Frescobaldi
- eventi musicali proposti dall'Associazione Culturale Bal'danza
- mostre ed eventi culturali in occasione del festival Internazionale a Ferrara

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

**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**

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Accordi integrati
- Volontariato

- Servizio civile

## Educazione e didattica

### Servizi educativi

Sì

### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

### Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

No

### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

## Documentazione su beni conservati

### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

### Orario

9-15

**Numero di opere inventariate**

7.5893

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Numero di opere esposte**

1.700

**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

**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

**Archivio**

- Sì

### **Biblioteca**

- Sì

### **Fototeca**

- Sì

## **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
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

### **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**

No

### **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
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei

## 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.)**

Coinvolgimento di un numero sempre maggiore di pubblici tramite iniziative diversificate; miglioramento della comunicazione attraverso risorse multimediali. valorizzazione del giardino e dei 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.)**

Creazione di un'area di sosta e informazione sul museo e altre realtà ad esso collegate in progetti già in essere. Ampliamento del settore dedicato alla didattica.

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

Modifiche, a rotazione, nell'ambito del percorso espositivo e creazione di percorsi tematici temporanei.

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

Sono in corso di definizione i progetti, già finanziati, finalizzati alla creazione di:

- bookshop al termine del percorso espositivo
- caffetteria con affaccio sul giardino
- percorso didattico al pianoterra del Palazzo

**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.)**

- Mostre tematiche realizzate con materiale esposto nelle vetrine ma anche conservato nei magazzini
- eventi culturali (conferenze, convegni, concerti, laboratori didattici) in collaborazione con Istituzioni, enti e associazioni culturali locali.

## 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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo Archeologico Nazionale di Ferrara

**Indirizzo / Address**

Via XX settembre 122- 44121 Ferrara

**Tel**

0532 66299

**Email**

pm-ero.archeologico-fe@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**