
LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO D'ARTE DELLA CITTA' DI RAVENNA
Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 358/PV,PG85918 del 27/07/2010
in attuazione dell'art. 27 del Regolamento del Museo

Sommario

1. Premessa

2. Presentazione del Museo

2.1 Caratteristiche essenziali

2.2 La storia

2.3 Finalità

2.4 Missione

3. Principi fondamentali

4. Diritti e doveri

4.1 Diritti degli utenti

4.2 Doveri degli utenti

5. Servizi

5.1 Visite

5.2 Accesso al patrimonio

5.3 Consulenze

5.4 Progetti culturali

5.5 Formazione e didattica

5.6 Promozione e comunicazione

5.7 Altri servizi

6. Standard di qualità

6.1 Status giuridico

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

6.3 Strutture e sicurezza

6.4 Organizzazione e risorse umane

6.5 Gestione e cura delle Collezioni

6.6 Servizi al pubblico

7. Concorso di terzi

8. Partecipazione degli utenti - Difesa dei diritti

SCHEDA DEL MUSEO

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo d'Arte della Città di Ravenna comunica con gli utenti e si confronta con loro. Essa rispetta e applica la definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums) per cui "il museo è istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto"; nonché quella definita dal Nuovo Codice dei Beni Culturali (art.101, comma 2), per cui "il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento".

La Carta adotta degli standard e individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- il Codice di Deontologia Professionale ICOM-UNESCO adottato dalla XV Assemblea generale ICOM del 4 novembre 1986;
- la legge relativa al procedimento amministrativo nel campo delle autonomie (legge 7 agosto 1990, n. 241);
- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 sul funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- l'Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, D.L. n.112/1998, art. 150, comma 6;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*;
- *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali*, L. n.328/2000;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 *"Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei"* e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- la L.R. 18/2000 *"Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"*;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: *"Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000"*;
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, D.L. n.42/2004;
- Legge Finanziaria 2008, art. 2, comma 461 (obbligo per i soggetti di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione di standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, per tutelare i diritti dei cittadini).

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura del Museo d'Arte della Città di Ravenna e previa approvazione di Giunta, è previsto con cadenza triennale, e in caso di modifica della normativa sugli standard dei servizi museali, nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo, del Comune di Ravenna e del Sistema Museale Provinciale e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il bookshop del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

2.1 Caratteristiche essenziali

Il Museo d'Arte della Città di Ravenna (da ora MAR) è Istituzione del Comune di Ravenna ai sensi degli artt. 113 e 114 del DL 18 agosto 2000, n. 267 e dell'art. 32 dello Statuto del Comune di Ravenna.

Il MAR ha sede in Ravenna nel complesso monumentale denominato "Loggetta Lombardesca", in via di Roma 13 (per tutte le informazioni si rimanda al sito www.museocitta.ra.it).

Il MAR gode di autonomia gestionale nei limiti stabiliti dalla legge e dallo Statuto del Comune di Ravenna e organizza la sua attività in base a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con obbligo del pareggio di bilancio. Sviluppa i servizi in sintonia con gli obiettivi espressi dall'Amministrazione comunale all'inizio della legislatura e con i programmi pluriennali approvati dalla Giunta.

Sono organi dell'Istituzione: il Consiglio d'Amministrazione, il Presidente, il Direttore, i Revisori dei Conti.

Il Consiglio d'Amministrazione è composto da cinque membri, compreso il Presidente, nominati dal Sindaco, e resta in carica fino alla fine del mandato del Sindaco. Spetta al Consiglio formulare gli indirizzi di politica culturale e museale su proposta del Direttore; deliberare il programma di attività, il bilancio e il piano esecutivo di gestione, la relazione revisionale e programmatica, la variazione di bilancio, il conto consuntivo da sottoporre al Consiglio Comunale.

Il Presidente, nominato dal Sindaco, rappresenta l'Istituzione e sovrintende al corretto funzionamento dei servizi, convoca il Consiglio d'Amministrazione.

Il Direttore è nominato dal Sindaco e resta in carica fino alla fine del mandato del Sindaco. Ha la responsabilità generale della gestione museale, culturale, finanziaria ed amministrativa dell'Istituzione; è consegnatario delle collezioni del MAR, di cui ha la responsabilità; provvede alla realizzazione di iniziative per la valorizzazione delle raccolte del Museo; organizza eventi espositivi, convegni, studi e ricerche. Dirige il personale, individua i carichi di lavoro, individua i fabbisogni formativi.

I Revisori dei Conti sono organo di controllo amministrativo-contabile dell'Istituzione e sono nominati dall'amministrazione comunale.

Il personale del MAR è suddiviso per aree di competenza: Amministrazione, Conservazione, Centro Internazionale di Documentazione sul Mosaico (da ora Cidm), Esposizioni temporanee, Didattica, Relazioni esterne, nel rispetto della "Carta nazionale delle professioni museali" approvata dall'ICOM Italia nella Prima Conferenza Nazionale dei Musei d'Italia, 24 ottobre 2005.

Nel 2010 il MAR ha ricevuto il riconoscimento di Museo di Qualità da parte della Regione Emilia-Romagna.

2.2 La storia

Il MAR si trova all'interno del complesso monumentale della Loggetta Lombardesca, già monastero dei Canonici Lateranensi di Porto, risalente al 1525, adiacente la chiesa di Santa Maria in Porto. Il quadriportico con pilastri, colonne e ghiera in pietra d'Istria, e la Loggia, opera, quest'ultima, del Lombardo con la collaborazione di maestri e lapicidi comacini, sono da annoverare tra i più cospicui interventi architettonici claustrali di età veneziana nei territori della Serenissima. Malgrado gli ampi rimaneggiamenti dovuti ai bombardamenti dell'ultima guerra, si può a tutt'oggi apprezzare la straordinaria euritmia della composizione architettonica.

Nel 1827 sotto gli auspici del cardinal legato Agostino Rivarola in seguito alla soppressione delle corporazioni religiose dell'amministrazione napoleonica si costituisce una prima raccolta di opere d'arte con la denominazione di Galleria dell'Accademia di Belle Arti. La Galleria e l'Accademia, di natura consortile tra Comune e Provincia, furono inaugurate nel 1829 negli spazi dell'antico monastero di Classe, attualmente sede dell'Istituzione Biblioteca Classense, con interventi di ristrutturazione e ampliamenti a firma di Ignazio Sarti. La collezione fu ampliata grazie alle donazioni e ai lasciti dei cittadini ravennati, e fu riordinata, cronologicamente e per scuole, da Corrado Ricci alla fine del XIX secolo. L'intervento di riordino si inquadra nell'ambito di un più vasto quadro di ridefinizione dell'identità cittadina che vide la nascita della prima Soprintendenza ai Monumenti e alle Belle Arti e del Museo Nazionale. L'enucleazione dei due differenti corpi di collezione - Museo Nazionale e Galleria dell'Accademia di Belle Arti - erano funzionali alla definizione degli obiettivi di tutela, conservazione e valorizzazione: al primo si intendeva affidare il compito di conservare le testimonianze della facies imperiale tardo-antica della città, al secondo, la storia civica a partire dalla stagione comunale. Tale riordino evidenziò - nella prospettiva di Ricci ad oggi storicizzata - il carattere strettamente locale della collezione, con opere importanti soprattutto del XIV e XV secolo di Rondinelli, Carrari, Palmezzano, degli Zaganelli, oltre alla testimonianza della stagione del raffaellismo in Romagna con dipinti dei Longhi, di Marchesi da Cotignola, del Bagnacavallo. Di grande rilievo per la città è la lastra funebre di Guidarello Guidarelli, realizzata nel 1525 da Tullio Lombardo, ormai vero oggetto di culto grazie anche alla letteratura dannunziana.

Numerose furono le acquisizioni di opere tra la fine del XIX e gli inizi del XX secolo, testimonianza del gusto borghese ravennate, con opere dei locali Moradei, Guaccimanni, Miserocchi, Varoli, Ugonia, Drei, Baccharini, per lo più docenti gravitanti attorno all'Accademia di Belle Arti. Di notevole rilevanza le opere di Ginna e Bragaglia traccia della stagione futurista in Romagna. Nella collezione d'arte moderna, su indicazione di Corrado Ricci, furono trasferite nel 1921 opere ottocentesche dalla Galleria Nazionale d'Arte Moderna di Roma altrimenti destinate a deposito.

Negli anni settanta Galleria e Accademia furono trasferite nell'attuale sede della Loggetta Lombardesca, il monastero che deve il nome alla sua elegante loggia. In questa fase comincia ad attuarsi una prima distinzione fra i due istituti che porta alla definizione, pur nella perdurante organicità amministrativa, della Pinacoteca Comunale di Ravenna. La rinnovata attività espositiva permise un considerevole incremento del patrimonio grazie alle acquisizioni di opere del XX secolo. La collezione d'arte contemporanea fu inaugurata al pubblico nel 1988 con opere, tra gli altri, di Accardi, Bendini, Boetti, Castellani, Fabro, Festa, Fioroni, Manzoni, Schifano, Turcato, Zorio ed altri. Le donazioni sono seguite fino ai giorni nostri a documentare le principali poetiche della contemporaneità.

Dal 1985 nel quadriportico si conserva una collezione di mosaici che ha avuto origine da un'iniziativa di Giuseppe Bovini, con la collaborazione di Giulio Carlo Argan e Palma Bucarelli,

la "Mostra Mosaici Moderni". Inaugurata il 7 giugno 1959, la mostra aveva l'intento di valorizzare le qualità espressive del linguaggio musivo alla luce delle più attuali ricerche pittoriche e prevedeva la trasposizione in mosaico di cartoni realizzati da esponenti di correnti artistiche internazionali. Gli artisti chiamati a realizzare i cartoni preparatori furono: Afro, Birolli, Cagli, Campigli, Capogrossi, Cassinari, Chagall, Corpora, Deluigi, Gentilini, Guttuso, Mathieu, Mirko, Moreni, Paulucci, Reggiani, Saetti, Sandquist, Santomaso e Vedova. Deluigi e Mathieu non fornirono un cartone, ma parteciparono direttamente alla realizzazione del mosaico. Con questa iniziativa si recuperava una tecnica dalle origini antiche, sostanzialmente caduta in disuso per secoli, parzialmente rivalutata alla fine del XIX secolo e rilanciata in Italia durante gli anni trenta, dando origine all'evento più significativo degli ultimi cinquant'anni legato al mosaico contemporaneo, svincolato dalla decorazione architettonica. I mosaici tratti dai cartoni furono eseguiti dai mosaicisti del Gruppo dell'Accademia di Belle Arti di Ravenna: Cicognani, Medici, Molducci, Morigi, Musiani, Papa, Rocchi, Signorini.

Il progetto fu realizzato grazie al sostegno dell'Azienda Autonoma di Soggiorno e Turismo di della Camera di Commercio, dell'Ente Provinciale per il Turismo e del Rotary Club di Ravenna. Gli attuali enti proprietari - Provincia di Ravenna, Camera di Commercio e Rotary Club - hanno concesso in comodato la collezione dei Mosaici Moderni al MAR.

La raccolta di opere musive si è arricchita ulteriormente di significative testimonianze a partire dagli anni settanta del Novecento: alcune frutto di progetti firmati da artisti dalla diversissima cifra stilistica, eseguite da mosaicisti o scuole musive ravennati, altre ideate e realizzate da mosaicisti ravennati.

Intorno agli anni novanta il museo vive una stagione di nuovi investimenti. Nel 1995 viene sciolta la convivenza con l'Accademia di Belle Arti, poi trasferita nell'attuale sede (Ravenna, via delle Industrie 76). Nel 2002 il Comune di Ravenna, sigla la nascita dell'Istituzione, individuando nel MAR un centro di produzione culturale per attività espositiva capace di dialogare con le risorse turistiche e creare, nella mappatura nazionale, un nuovo centro di interesse a prevalente carattere espositivo, e prevedendo la nascita di un Centro per la valorizzazione del mosaico, arte identitaria per la città di Ravenna.

Il Cidm nasce nel 2003 grazie al supporto di un Comitato Promotore coordinato dal Presidente del MAR e costituito da istituzioni, istituti ed enti competenti in materia di mosaico: l'Università degli Studi di Bologna con le Facoltà di Lettere e Filosofia e Conservazione dei Beni Culturali con sede a Ravenna, la Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, la Soprintendenza per i Beni Architettonici e per il Paesaggio per le province di Ravenna, Ferrara, Forlì-Cesena, Rimini, la Scuola per il Restauro del Mosaico, la Soprintendenza per il Patrimonio Storico, Artistico e Demoetnoantropologico per le province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, l'IBACN della Regione Emilia-Romagna, l'Accademia di Belle Arti di Ravenna, l'Istituto Statale d'Arte per il Mosaico di Ravenna, la Fondazione Ravenna Antica, l'Associazione Internazionale Mosaicisti Contemporanei.

Il Cidm ha realizzato due Banche Dati on-line, una sul mosaico antico e contemporaneo e una sull'attività dei mosaicisti contemporanei, finanziate grazie al Progetto Europeo Interreg III A Siti Unesco Adriatici, che ha ottenuto la medaglia d'argento quale migliore Progetto Culturale Europeo del 2007. Le banche dati sono accessibili all'indirizzo www.mosaicoravenna.it, o direttamente da www.mosaicocidm.it. Sta inoltre costituendo un archivio specializzato nella documentazione del mosaico ravennate del XX secolo, consultabile in una sala aperta al pubblico.

2.3 Finalità

Il MAR persegue tre finalità principali:

- è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale che riceve in dotazione dal Comune, nonché in donazione e affidamento da terzi (cfr. Regolamento), al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato, sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.
- è un'istituzione che documenta e valorizza il mosaico come espressione artistica che identifica Ravenna nella storia dell'arte, promuovendo e realizzando l'attività di documentazione sul mosaico attraverso il Cidm.
- è impegnato in un'attività espositiva, subordinata al programma di mandato, finalizzata a indagare aspetti decisivi negli snodi storico-critici dell'arte moderna e contemporanea, attraverso personalità di rilevanza internazionale, siano essi artisti o studiosi d'arte. L'attività espositiva si declina ulteriormente con mostre antologiche di autori contemporanei, con rassegne dedicate alla giovane arte e alla giovane critica, infine con iniziative finalizzate alla valorizzazione del patrimonio e della storia della città.

2.4 Missione

Il MAR assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, inventariazione, catalogazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni sopra definite;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sul proprio patrimonio e sulla storia dell'arte del mosaico, anche in collaborazione con i partners del Comitato Promotore che ha visto la nascita del Cidm in collaborazione con l'ENEA (Ente Nazionale Energia e Ambiente).

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si presenta come pubblico impegno del MAR al rispetto dei diritti dei visitatori e intende realizzare canali privilegiati di comunicazione fra MAR e cittadini.

Essa si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il MAR eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il MAR 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 tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Il MAR 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 forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Il MAR 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 (Legge n. 675/1996 e D.Lgs. n. 196/2003). 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 comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure. 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 all'esposizione del cartellino di riconoscimento e 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 MAR adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: *"Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000"*.

Il MAR eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

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

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di un punto informazioni presso il bookshop e prenotazioni presso l'ufficio relazioni esterne o la sezione didattica a seconda delle esigenze.

Il Museo è dotato di una postazione per diversamente abili, accessibile al piano terra presso il CIDM, dove è possibile consultare il sito web del Museo con le informazioni sulle attività del Museo, banche dati, documenti d'archivio digitalizzati con attivazione diretta di connessione internet.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica, fax.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito del Museo www.museocitta.ra.it o del Sistema Museale Provinciale www.sistemamusei.ra.it e tramite apposita guida del Museo (o tramite gli strumenti di informazione e divulgazione che il Museo di volta in volta predispone).

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del MAR, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del museo, sulla guida del museo, e presso le aziende di promozione turistica della città di Ravenna.

L'accesso al MAR è gratuito per la collezione dei mosaici contemporanei, collocata al piano terra, mentre è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, per la Pinacoteca e le mostre temporanee secondo le determinazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico all'ingresso del museo nonché al bookshop.

Per garantire una regolare programmazione delle visite alle mostre la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È altresì obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni possono essere effettuate durante gli orari di apertura del museo per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile presso il bookshop una scheda che viene raccolta in apposito contenitore ermetico a tutela della privacy. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo postale del MAR o all'indirizzo email (info@museocitta.ra.it). Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo sono a disposizione del pubblico solo su appuntamento.

Alla biglietteria sono esposte le norme sull'uso degli apparecchi fotografici e i moduli cartacei da compilare per l'eventuale richiesta di autorizzazione alla riproduzione fotografica delle opere esposte.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del MAR sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del MAR. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. Nello specifico si chiede al visitatore di:

- non fumare all'interno degli spazi museali
- non toccare le opere esposte
- utilizzare solo lo spazio della caffetteria per il consumo di bevande e alimenti
- spegnere i telefoni cellulari nelle sale espositive e in prossimità di impianti di sicurezza
- non utilizzare videocamere, cineprese o macchine fotografiche, se non previa richiesta autorizzata;
- seguire le istruzioni del personale di sorveglianza dei percorsi espositivi

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del MAR nello spazio dedicato al guardaroba o nello spazio del bookshop (previo accordo con il personale del museo) bagagli, borse voluminose e zaini.

Nel MAR è inoltre vietato introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone diversamente abili o di quelli di piccola taglia trasportati in apposite borse, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture, delle opere.

5. SERVIZI

Il MAR mette a disposizione un primo accesso ai servizi attraverso il punto informazioni del bookshop tramite accesso telefonico, posta elettronica, fax; altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito del MAR (www.museocitta.ra.it).

Il MAR eroga i seguenti servizi:

- visite guidate;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione e comunicazione;
- altri servizi.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso permanente in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione ed esposto al pubblico all'ingresso del Museo e al bookshop
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza, e con prenotazione obbligatoria (scolaresche e gruppi). Tramite la sezione didattica sono attivi con prenotazione obbligatoria percorsi tematici alle collezioni permanenti nonché laboratori didattici. In occasione delle esposizioni temporanee si attivano visite guidate e a cadenza mensile laboratori genitori-bambini con prenotazione obbligatoria	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione ed esposto al pubblico

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio bibliografico e documentale ammesso a consultazione, negli appositi spazi del CIDM, dell'Archivio e della Biblioteca e attraverso le postazioni informatiche a disposizione dell'utenza, anche con disabilità.	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
prestiti	prestito interbibliotecario e del materiale bibliografico custodito nella Biblioteca del MAR	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito delle opere della Pinacoteca per mostre temporanee	destinatari: musei e gallerie accesso: da concordare

uplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore; possibilità di riproduzioni di opere per utenti ipo-vedenti	destinatari: musei, gallerie, case editrici, studiosi, laureandi accesso: da concordare
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: da concordare accesso: da concordare
cessione di spazi	concessione dell'uso della Sala Multimediale secondo l'apposito Regolamento e degli spazi del Museo per incontri, convegni, convention, esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo.	destinatari: vari accesso: a pagamento, da concordare

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche relative alle Collezioni del Museo tramite bibliografie cartacee, materiali d'archivio e consultazioni <i>on-line</i> di Banche Dati gratuite	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Cidm, l'Archivio della Pinacoteca e dell'Accademia	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici sul patrimonio delle collezioni permanenti e in relazione alle esposizioni temporanee	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo anche per attivare nelle singole scuole progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee e ai principali monumenti della città	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare

5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di cicli di film e video d'arte	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare

5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi e specializzandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni didattici, atti, DVD video, banche dati, cd-rom): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	contributi specifici da inserire sul portale dell'Ente e sulle pubblicazioni periodiche del Comune di Ravenna, nonché sul portale del Sistema Museale della Provincia di Ravenna	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	dominio internet www.museocitta.ra.it con indicazioni storiche, cenni sulle Collezioni, servizi attivati e caselle e-mail dei principali servizi; possibilità di iscrizione alla newsletter periodica del Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni esterne del MAR (tel. 0544/482017, fax 0544/212092) e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo (info@museocitta.ra.it).

5.7 Altri servizi

In collaborazione con l'Assessorato Pari opportunità, volontariato, diritti dei cittadini e alla CNA Ravenna il MAR ha allestito al pianoterra, vicino ai bagni ad uso del pubblico, "La stanza delle coccole", uno spazio riservato alle mamme ed i bambini, e nei servizi attigui un fasciatoio per i neonati.

Alcuni locali del MAR possono essere concessi a soggetti terzi, compatibilmente con le esigenze di conservazione, tutela e programmazione, a pagamento e non per: esposizioni temporanee, conferenze su temi culturali, letture o rappresentazioni teatrali, presentazioni di libri, eventi di rilevanza per la città, altre iniziative culturali approvate dalla Direzione.

Il MAR dispone di un servizio di piccola caffetteria nei locali situati al pianoterra a sinistra dell'ingresso principale, accessibile negli orari di apertura del museo.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il MAR dichiara gli standard di qualità perseguiti, in attuazione a quanto prescritto dal D.M. del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale del 03.03.2003, n. 309: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il museo s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del MAR approvato dall'organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito, aggiornata periodicamente

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione previsionale e programmatica, bilancio annuale e pluriennale; piano esecutivo di gestione)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania e di videosorveglianza
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia quotidiana, settimanale e con diversa periodicità a seconda degli spazi
	illuminazione	spazi espositivi, magazzini, depositi, uffici, ecc.
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 18° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)

	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili
--	-----------------	-------------------------------------

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del Museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del Museo
funzioni fondamentali	direzione; amministrazione; conservazione; Cidm; esposizioni temporanee; didattica; relazioni esterne; bookshop, reception, sorveglianza e custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti collettivi di lavoro
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali	semestrale/annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi anche elettronici	redazione secondo standard ministeriali

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico per la collezione permanente. Ulteriore estensione di orario adeguato alle esposizioni temporanee	per la collezione permanente almeno 34 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica; per le mostre temporanee almeno 50 ore settimanali di apertura

accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e alle prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar, guardaroba, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni - biglietteria (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida del museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; n. 7 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, di cui 3 almeno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc.
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
riproduzioni	esecuzione delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione

eventi culturali	programmazione di eventi culturali	si rinvia al PEG
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento e comunque programmata e comunicata mesi prima)
	divulgazione mediante sito del Museo	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza mensile delle altre pagine del sito

7. CONCORSO di TERZI

Nella realizzazione della propria mission il MAR si avvale del sostegno di soggetti terzi senza fini di lucro (Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna, Fondazione del Monte di Bologna e Ravenna) e di sponsor privati.

Il MAR si avvale inoltre di contributi europei, nazionali, regionali e provinciali sulla base di progetti specifici.

Al fine di promuovere la città di Ravenna e il suo turismo il MAR attiva partnership promozionali sul territorio soprattutto in occasione di grandi eventi espositivi.

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il MAR svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Provinciale in collaborazione con l'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna.

Il MAR rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici, trasmessi tramite fax o posta elettronica (info@museocitta.ra.it). Il MAR mette a disposizione un modulo reperibile al bookshop o scaricabile dal sito che può essere consegnato in apposita cassetta situata presso il bookshop. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Il MAR garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Consiglio d'Amministrazione.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), il MAR provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti e biglietteria automatizzata quando dovuto)
monitoraggio delle consultazioni <i>on line</i> del sito e delle Banche Dati	rilevazione oggettiva del numero delle pagine visitate	attivato sistema oggettivo di rilevamento
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal MAR è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il MAR si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo di posta elettronica del MAR (info@museocitta.ra.it).

SCHEMA DEL MUSEO

MAR Museo d'Arte della Città di Ravenna

Indirizzo Via di Roma 13, 48121 Ravenna

Orario in presenza di eventi espositivi temporanei: feriali 9-18, festivi 9-19

Collezioni permanenti: martedì – sabato 9-18

Domenica e lunedì chiuso

Giorni di apertura tutti ad eccezione del 1° gennaio, 1° novembre, 25 dicembre

Biglietto per la Collezione dei Mosaici Contemporanei: gratuito
per le Collezioni Permanenti: intero euro 3, ridotto euro 2
per le mostre temporanee: da definirsi annualmente (permette l'accesso gratuito alla Pinacoteca)

Servizi accoglienza e biglietteria
bookshop
guardaroba
assistenza in sala
sala di consultazione per ricerche bibliografiche, archivistiche, on-line con postazione per diversamente abili
caffetteria
prenotazione e prevendita presso un contact center e *on-line*
pulizia e manutenzione
visite guidate ed assistenza didattica
audioguide gratuite per le Collezioni permanenti
organizzazione eventi
consulenza
promozione e comunicazione
ascensore abilitato a carrozzine e piccoli gruppi (1600 kg, 21 persone)

Accesso diversamente abili anche con carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione

Email info@museocitta.ra.it

Dominio web www.mar.ra.it