



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e  
del TURISMO

**Museo Nazionale di Ravenna**

via San Vitale 17, 48121 Ravenna

tel. 0544 543724

e-mail: [pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)

sito web: [www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it](http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it)

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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*

Il Museo 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Nazionale di Ravenna è un museo dello Stato italiano che afferisce al Polo Museale dell'Emilia Romagna. Il Museo non ha personalità giuridica, non ha una propria pianta organica, né gode di autonomia finanziaria e contabile; pertanto la gestione economica e del personale dipende dal Polo Museale dell'Emilia Romagna.

Il Museo ha sede nell'ex monastero benedettino di S. Vitale; l'accesso avviene da via San Vitale.

Il Museo Nazionale di Ravenna, istituito nel 1885, è ospitato dai primi del Novecento nella prestigiosa sede dell'ex monastero benedettino di S. Vitale. Il nucleo primitivo del patrimonio museale è costituito dalle collezioni formate, durante il Settecento, dai monaci camaldolesi di Classe, poi arricchito attraverso donazioni, acquisizioni e soprattutto con materiali provenienti dal territorio ravennate grazie a ritrovamenti e scavi. Attualmente il Museo si presenta come un vasto insieme di raccolte eterogenee, riconducibili a tre gruppi fondamentali: lapidario, reperti da scavo e collezioni d'arte. All'interno del Chiostro si trova la Sala delle Erme e Antichità che ospita testimonianze scultoree di epoca romana tra cui spicca l'eccezionale gruppo di erme del II secolo d.C. Il lapidario, esposto lungo i due chiostri del monastero, è costituito da un'interessante raccolta di epigrafi e stele funerarie e da reperti lapidei di epoca romana, paleocristiana, bizantina, romanica, gotica, rinascimentale e barocca. Tramite lo scalone monumentale si accede ai piani superiori dove sono esposti mosaici e materiali provenienti dal territorio, con particolare attenzione ai Monumenti Unesco ravennati, e le collezioni di arti cosiddette minori, che rappresentano una vasta parte delle raccolte museali e si presentano distinte a seconda del tipo di materiale, come nell'antico ordinamento delle collezioni classensi. Appartengono alle collezioni d'arte: Bronzetti e Placchette, Avori, Icone, Armi e Armature, Ceramiche. Inoltre il Museo ospita l'importante ciclo di affreschi trecenteschi, opera di Pietro da Rimini, staccati dall'antica chiesa di S. Chiara in Ravenna.

Le missioni istituzionali del Museo Nazionale di Ravenna sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione, lo studio, la documentazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza.

### I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo assolve ai suoi compiti istituzionali principalmente attraverso:

- l'esposizione al pubblico delle sue collezioni. Dal 2007 si sta provvedendo al riallestimento di alcune sezioni espositive, al riordino dei materiali e al potenziamento degli apparati didascalici e didattici. Contestualmente si sta progettando la realizzazione di nuovi settori espositivi
- l'organizzazione di iniziative ed eventi culturali quali: mostre temporanee, corsi di formazione e aggiornamento per docenti e studenti, stages aperti a studenti italiani e stranieri, conferenze e visite tematiche, percorsi e laboratori didattici
- l'attività di ricerca scientifica e lo studio sul patrimonio culturale posseduto e la conseguente pubblicazione dei risultati
- il prestito di opere per la realizzazione di esposizioni temporanee in Italia e all'estero
- l'attenzione rivolta all'accrescimento del proprio patrimonio artistico grazie anche a lasciti e donazioni
- il consolidamento e la diffusione della conoscenza del profondo legame del patrimonio artistico del Museo con la città e il territorio di Ravenna
- l'attività dei Servizi educativi con il fine di sviluppare in un pubblico sempre più vasto, con particolare riferimento alle giovani generazioni, l'attenzione nei confronti del patrimonio artistico, alla sua tutela e salvaguardia
- lo sviluppo di intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per la valorizzazione del patrimonio museale e la promozione dello studio e della ricerca scientifica

Inoltre il Museo offre i seguenti servizi:

- un bookshop attrezzato per la vendita di pubblicazioni e oggettistica situato all'ingresso del Museo
- ampi e prestigiosi spazi destinati all'allestimento di esposizioni temporanee
- un'aula, un laboratorio didattico e ulteriori spazi attrezzabili per lo svolgimento di iniziative culturali, laboratori, eventi musicali e di arte performativa
- una sala affrescata per convegni e conferenze
- una segnaletica di avvicinamento e pannelli descrittivi collocati nel centro storico della città

L'ubicazione della sede museale, vicina ad un ampio parcheggio e ad alcuni tra i più importanti monumenti della città, favorisce la visita al Museo Nazionale.

Il referente per la compilazione della Carta è Ilaria Lugaresi

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	<p>Museo 8.30 - 19.30 Biglietteria 8.30 - 19.00</p> <p>Eventuali cambiamenti d'orario sono tempestivamente comunicati mediante avvisi in biglietteria e trasmessi alla stampa locale e all'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna.</p>
Giorni di apertura	<p>Giorni di apertura martedì - domenica</p> <p>Chiusura settimanale lunedì</p> <p>Giorni di chiusura 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993)</p> <p>Eventuali cambiamenti, aperture o chiusure straordinarie, sono tempestivamente comunicati mediante avvisi in biglietteria e comunicati alla stampa locale e all'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna.</p>
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna <a href="http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it">www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it</a> è presente un'apposita sezione riguardante il Museo e sono riportati gli eventi ad esso relativi. Nel sito web del Ministero sono indicate le informazioni generali e gli eventi.</li> <li>• Il Concessionario dei servizi aggiuntivi cura un proprio sito web (<a href="http://www.museistataliravenna.novamusa.it">www.museistataliravenna.novamusa.it</a>).</li> </ul>
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biglietteria è data in concessione a una società esterna. Il personale fornisce principalmente informazioni sui servizi offerti direttamente dalla società.</li> <li>• Esistono varie tipologie di riduzioni, biglietti cumulativi, biglietti integrati e facility card: <u>Riduzioni:</u> cittadini dell'Unione Europea dai 18 ai 25 anni e cittadini italiani residenti all'estero <u>Biglietti cumulativi:</u> varie tipologie <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Museo Nazionale + Mausoleo di Teoderico + Basilica di Sant'Apollinare in Classe;</li> <li>2. Museo Nazionale + Mausoleo di Teoderico;</li> <li>3. Museo Nazionale di Ravenna + Basilica di Sant'Apollinare in Classe</li> </ol> <u>Biglietto integrato:</u> in abbinamento a eventuali mostre al Museo Nazionale di Ravenna <u>Facility card:</u> Romagna Visit Card </li> </ul>
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	<p>Inferiore a 10 minuti.</p> <p>Non è presente un servizio di prenotazione, è però possibile acquistare il biglietto on-line dal sito web del Concessionario. (<a href="http://www.museistataliravenna.novamusa.it">www.museistataliravenna.novamusa.it</a>).</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Inferiore a 10 minuti.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Presso l'ingresso da parte del personale del Museo.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Ai visitatori del Museo Nazionale di Ravenna è fornito gratuitamente in biglietteria un depliant informativo in lingua italiana che illustra la pianta, i percorsi e le principali opere del Museo con notizie sulla sua formazione. Materiale informativo gratuito è distribuito in occasione di particolari eventi e altre iniziative culturali specifiche.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Il sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna <a href="http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it">www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it</a> riporta informazioni aggiornate.
- presenza di segnaletica interna	Sono presenti in Museo piante di orientamento con l'indicazione del percorso museale, piante recanti indicazioni di sicurezza e segnali sui servizi.
- presenza di segnaletica esterna	All'esterno del Museo è presente un pannello informativo e uno striscione identificativo. In biglietteria sono presenti cartelli riportanti gli orari.
- addetti ai servizi e personale di sala	• Il personale è munito di cartellino identificativo.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	• Tutti gli spazi espositivi del Museo sono accessibili grazie a strumenti di ausilio (ascensore, servo scala a piattaforma, rampe inclinate). Il personale di sala attiva ascensore e servo scala su richiesta del fruitore. Nell'ambito del progetto AD Arte è stata realizzata la rilevazione del Museo. La carta di rilevamento del progetto AD Arte è consultabile sul sito <a href="http://www.valorizzazione.beniculturali.it">www.valorizzazione.beniculturali.it</a> ( <a href="http://www.valorizzazione.beniculturali.it/varie/AdArte/040-MuseoNazionalediRavenna.pdf">http://www.valorizzazione.beniculturali.it/varie/AdArte/040-MuseoNazionalediRavenna.pdf</a> ).
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	• Tutte le sale e gli spazi espositivi sono aperti alla fruizione salvo casi eccezionali (riallestimento sale espositive, pulizia vetrine, altri eventi che impediscono la normale fruizione delle sale). Le sale temporaneamente chiuse al pubblico sono comunicate in biglietteria. • La pulizia delle sale e degli spazi espositivi viene svolta in maniera sistematica, due volte alla settimana.
- spazi dedicati alla comunicazione	In Museo sono presenti una sala destinata alla didattica e un laboratorio didattico. Altri spazi del Museo possono essere allestiti temporaneamente per comunicazioni e proiezioni.
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta lungo il percorso di visita.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, degli ascensori e delle rampe di scale.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Oltre il 60% delle sale e degli spazi espositivi del Museo è dotato di pannelli esplicativo-didascalici (in lingua italiana e inglese) sia di carattere generale che specificatamente legati alle diverse collezioni museali.
- didascalie	Didascalie in lingua italiana sono presenti nel 90% degli spazi espositivi. Didascalie in lingua inglese sono presenti nel 20% degli spazi espositivi.
- guide brevi	La guida breve (edita nel 1993) è al momento esaurita. E' in lavorazione la nuova guida delle collezioni museali.
- catalogo generale	Le collezioni museali sono state pubblicate attraverso specifici cataloghi (in lingua italiana), alcuni dei quali sono ancora disponibili e in vendita presso i bookshop e le librerie della città.
- audioguide	Il servizio di audioguide è a pagamento ed erogato a cura del Concessionario nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo.
- visite didattiche	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna offrono gratuitamente un servizio di percorsi e laboratori didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado. Tutte le attività, gratuite e condotte da personale interno, si svolgono previa prenotazione. Inoltre si organizzano visite didattiche anche in occasione di eventi culturali e altre particolari esigenze.
- sito web	Informazioni sul Museo Nazionale di Ravenna, sulle sue collezioni e sui principali servizi, sono fornite sul sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna <a href="http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it">www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it</a> Informazioni essenziali sul Museo sono presenti anche sul sito web del MiBACT.
- strumenti multimediali	Sono presenti lungo il percorso museale alcune postazioni multimediali dedicate a particolari reperti/collezioni museali.
- altro materiale informativo	I materiali promozionali prodotti dal Sistema Museale della Provincia di Ravenna sono a disposizione gratuitamente in un apposito totem presso la biglietteria del Museo
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	Il bookshop del Museo, in concessione ad una società esterna, non è accessibile al di fuori degli orari di apertura del Museo.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Il Museo ospita dal 2012 con regolarità e continuità mostre organizzate dal concessionario dei servizi aggiuntivi negli ampi spazi preposti nell'ala della manica lunga al piano primo. Il Museo partecipa a mostre di carattere nazionale e internazionale attraverso il prestito delle proprie opere.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Il Museo organizza e ospita eventi di carattere storico-artistico, musicale e di arte performativa in occasione dei Grandi Eventi promossi dal MiBACT, di manifestazioni promosse dagli enti locali e

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	dagli istituti culturali del territorio. Il Museo propone ogni anno cicli di conferenze tematiche con appuntamenti settimanali.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Il Museo cura e promuove direttamente iniziative editoriali volte alla valorizzazione del proprio patrimonio (quaderni didattici, articoli e pubblicazioni divulgativi e scientifici).
Diffusione delle attività/iniziative	Le iniziative del Museo sono promosse attraverso i canali di comunicazione istituzionale (sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna <a href="http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it">www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it</a> e del MiBACT), comunicati stampa e mailinglist, pagina Facebook <a href="http://www.facebook.com/Museo-Nazionale-di-Ravenna-e-siti-Unesco">www.facebook.com/Museo-Nazionale-di-Ravenna-e-siti-Unesco</a> . In occasione di particolari iniziative l'attività di diffusione è potenziata anche grazie a materiali dedicati.
Risorse aggiuntive	Alcuni ambienti museali possono essere dati in concessione per eventi di carattere culturale su richiesta degli interessati.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna offrono un servizio di percorsi e laboratori didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado da settembre a giugno. Tutte le attività, gratuite e condotte da personale interno, si svolgono previa prenotazione. Inoltre si organizzano visite didattiche anche in occasione di eventi culturali e altre particolari occasioni.
- visite e percorsi tematici	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna offrono percorsi tematici, di carattere monografico e trasversale, strettamente legati al patrimonio museale.
- laboratori artistici e di animazione	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna offrono direttamente laboratori ludico-creativi e artistici a corredo dei percorsi tematici o delle visite didattiche organizzate in occasione di eventi culturali.
- corsi di formazione per docenti scolastici	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna organizzano annualmente un seminario di formazione e aggiornamento rivolto ai docenti scolastici riconosciuto dall'Ufficio Scolastico Provinciale di Ravenna.
- corsi di formazione per operatori didattici	Il seminario di formazione e aggiornamento per docenti è aperto anche agli operatori del settore.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna collaborano con il Comune di Ravenna nella realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa del Territorio.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Informazioni sull'attività didattica organizzata dai Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna sono fornite tel. 0544 543724.
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La documentazione della didattica è consultabile previo appuntamento con il personale dei Servizi educativi. I materiali didattici predisposti dai Servizi educativi sono distribuiti gratuitamente su richiesta del personale docente e degli interessati.
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle iniziative didattiche avviene attraverso comunicati alla stampa locale, materiali promozionali (cartoline, brochure, segnalibri...), attraverso la mailinglist, il sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna ( <a href="http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it">www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it</a> ) e la pagina facebook ( <a href="http://www.facebook.com/Museo-Nazionale-di-Ravenna-e-siti">www.facebook.com/Museo-Nazionale-di-Ravenna-e-siti</a> ).

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Unesco). Informazioni sugli eventi sono disponibili anche sul sito web del MiBACT.
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	La documentazione relativa ai beni del Museo Nazionale si conserva presso la biblioteca, gli uffici e i seguenti archivi ubicati in Via san Vitale, 17 – Ravenna: Archivio Catalogo, Archivio Storico, Archivio Documenti, Archivio Fotografico e Archivio Disegni. L'accesso per la consultazione avviene, previa richiesta scritta da inoltrare alla sede ravennate, in accordo con i responsabili degli uffici in giorni e orari da definirsi congiuntamente.
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	Oltre il 50% delle opere esposte in Museo è catalogato. Le schede catalografiche relative alle opere del Museo sono conservate presso l'Archivio schede Catalogo.
- schede di restauro	Documentazione di restauro/stato di conservazione è prodotta in occasione di movimentazione di opere, riallestimenti o interventi di restauro.
- archivio fotografico	Disponibilità di documentazione fotografica storica e attuale per oltre il 50% delle opere esposte.
- pubblicazioni	Per tutte le collezioni d'arte cosiddetta minore sono stati pubblicati uno o più cataloghi scientifici; esistono inoltre altre pubblicazioni di carattere sia trasversale che monografico, tra le quali si segnalano quelle dedicate ai capolavori del Museo, agli affreschi trecenteschi da Santa Chiara e alle Erme e antichità del Museo Nazionale di Ravenna. Le pubblicazioni sono segnalate anche sul sito web. Il materiale bibliografico relativo al Museo, alla sua storia e alle opere in esso conservate sono consultabili presso la biblioteca d'Istituto.
	La riproduzione dei materiali è autorizzata, a spese del richiedente, a seguito di specifica richiesta motivata e nei limiti consentiti dalla legge.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	L'Istituto aderisce in collaborazioni con altri soggetti, quali enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, ad eventi che abbiano come finalità la tutela, la promozione e la valorizzazione del bene in gestione. Il Museo Nazionale di Ravenna fa parte del Sistema Museale della Provincia di Ravenna a seguito di stipula di specifica convenzione.
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	L'istituto comunica i risultati agli stakeholder con le modalità concordate tra le parti.
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	Il Museo si avvale degli archivi con cui condivide la sede: Archivio Storico, Archivio Documenti e Archivio Disegni. L'accesso per la consultazione avviene, previa richiesta scritta da inoltrare alla sede ravennate, in accordo con i responsabili degli uffici in giorni e orari da definirsi congiuntamente.
Biblioteca	Il Museo si avvale della biblioteca del con cui condivide la sede. L'accesso per la consultazione avviene in accordo con i responsabili



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	degli uffici.
Fototeca	Il Museo si avvale dell'Archivio Fotografico con cui condivide la sede. L'accesso per la consultazione avviene, previa richiesta scritta da inoltrare, in accordo con i responsabili degli uffici in giorni e orari da definirsi congiuntamente.
Deposito	Il Museo è provvisto di spazi di deposito. I materiali e le opere in deposito possono essere visionati previa autorizzazione concessa a seguito di motivata richiesta.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Il Museo si prefigge i seguenti obiettivi di miglioramento: riorganizzazione dei percorsi di visita e allestimento di nuovi spazi espositivi, miglioramento della qualità ed attrattività degli apparati informativo-didascalici, miglioramento della fruibilità anche da parte delle persone con disabilità motoria.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	I lavori di rimodulazione dell'ingresso del Museo, recentemente ultimati, proseguono nelle operazioni di allestimento di alcuni spazi di accoglienza e servizio, inoltre si procederà alla verifica dell'impianto di riscaldamento.
- delle collezioni	Si sta procedendo all'allestimento di nuovi spazi e all'ampliamento delle sezioni espositive; si segnala inoltre la creazione di una nuova sezione dedicata all'arte contemporanea. Sono in corso iniziative di revisione e implementazione degli apparati informativo-didascalici del Museo e dei percorsi tematici.
- dei servizi	Sono terminati i lavori per la realizzazione di nuovi spazi di accoglienza al pubblico.
- delle attività di valorizzazione	Il Museo organizza e ospita eventi di carattere storico-artistico, musicale e di arte performativa in occasione dei Grandi Eventi promossi dal MiBACT, di manifestazioni promosse dagli enti locali e dagli istituti culturali del territorio.
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Eventuali istanze vanno rivolte al Polo Museale dell'Emilia Romagna sede di Ravenna, compilando il Modulo di reclamo disponibile all'ingresso del Museo o scaricabile dal sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it secondo le seguenti modalità: - consegnando il modulo al personale di vigilanza oppure inviandolo all'indirizzo mail <a href="mailto:pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it">pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it</a> o all'indirizzo di posta certificata <a href="mailto:mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it">mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it</a>

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### 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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo. La persona incaricata della gestione dei reclami è Ilaria Lugaresi.

**Reclami** puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso o scaricabili dal sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna [www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it](http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it). I moduli devono essere restituiti al personale di vigilanza. È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:  
[pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)  
[mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (omaggio di una pubblicazione a carattere didattico-divulgativo sulle collezioni del Museo Nazionale o su altri monumenti gestiti dal Polo Museale dell'Emilia Romagna).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare **proposte e suggerimenti** volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate via mail all'indirizzo oppure avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso o scaricabili dal sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna [www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it](http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it). I moduli devono essere restituiti al personale di vigilanza. È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:  
[pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)  
[mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)

Il Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna provvede periodicamente a effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le segnalazioni.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna [www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it](http://www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) e diffusa all'ingresso del Museo.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO  
POLO MUSEALE DELL'EMILIA ROMAGNA – Sede di Ravenna

MUSEO NAZIONALE DI RAVENNA

[pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)  
[mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)

- Reclamo/segnalazione  
 Suggerimento

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

**PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_  
FAX \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**In caso di reclamo l'Istituto si impegna a dare risposta entro 30 giorni**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO  
POLO MUSEALE DELL'EMILIA ROMAGNA – Sede di Ravenna**

**MUSEO NAZIONALE DI RAVENNA**

[pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)  
[mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it](mailto:mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it)

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Telephone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

**In case of complaints we will answer within 30 working days**

MUSEO NAZIONALE DI RAVENNA

Questionario di valutazione del Museo Nazionale di Ravenna

Innanzitutto **grazie** per aver visitato i nostri spazi espositivi.  
Stiamo conducendo un'analisi del nostro pubblico ai fini di migliorare servizi e attività.  
Può dedicarci un paio di minuti per compilare questo questionario di valutazione della Sua esperienza?

Informazioni personali

Uomo  Donna

Fascia d'età  0-18 anni  19-40 anni  41-65 anni  Over 65 anni

Titolo di studio ..... Professione .....

Nazione ..... Città .....

La visita

È la prima visita al Museo Nazionale di Ravenna?

.....

Come è venuto a conoscenza del Museo?

.....

Ha visitato altre istituzioni culturali e musei della città?

.....

Intende visitarli durante la visita a Ravenna?

.....

La visita a Ravenna comprende il pernottamento?

.....

Apprezzamento

Tenendo presente la scala da 1 a 5, dove 1 rappresenta la votazione più bassa e 5 quella più alta, che valutazione dà alla visita?

1	2	3	4	5

Suggerimenti

Quale è stato l'aspetto della visita di maggior gradimento?

.....

Ha suggerimenti o osservazioni da fare che possano aiutarci a migliorare il servizio?

.....

.....

.....

Se desidera rimanere in contatto ed essere informato sulle attività del Museo Nazionale di Ravenna ci lasci il Suo indirizzo e-mail .....

Lasciando il Suo indirizzo si concede l'autorizzazione al trattamento dei tuoi dati personali nel rispetto del D. LGS 30 giugno 2003

**Grazie per la collaborazione!**



Polo Museale  
Emilia Romagna  
RAVENNA



MUSEO  
NAZIONALE  
RAVENNA