

**Carta dei Servizi**  
Settore  
Musei Civici Bologna



La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale l'ente che offre un servizio pubblico individua gli standard qualitativi della propria prestazione, dichiarando finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri del personale e degli utenti. Dal 2022 i Musei Civici sono accreditati al Sistema Museale Nazionale.

Il Settore Musei Civici Bologna coordina, gestisce e valorizza i musei del Comune di Bologna: un sistema culturale in grado di documentare con continuità l'identità della città in ambito artistico, archeologico, musicale, storico, scientifico e tecnologico.

Il Settore Musei Civici Bologna persegue la sua funzione in maniera integrata con il contesto di appartenenza e dialoga con il territorio proponendosi come punto di riferimento per la cura e la valorizzazione del patrimonio cittadino, nel rispetto dei principi e delle linee guida dell'ICOM (International Council of Museums). Gli istituti museali vogliono essere "luoghi di opportunità per tutti e tutte" accoglienti, progettualmente attivi, innovativi, propulsivi e pienamente integrati con le linee di indirizzo individuate dall'Amministrazione Comunale.

I Musei perseguono questi obiettivi attraverso:

- lo studio, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio con progetti di ricerca e attività culturali diversificate
- la gestione delle sedi museali, garantendone la più ampia fruizione possibile
- l'acquisizione di opere, documenti e testimonianze in grado di ampliare e integrare le collezioni esistenti, anche attraverso donazioni e comodati con altre realtà nazionali ed internazionali
- l'ideazione e la realizzazione di progetti espositivi anche per la valorizzazione del patrimonio conservato
- l'attività educativa e di mediazione culturale
- la costruzione di un sistema di relazioni con le istituzioni culturali locali e sovralocali per promuovere la rete delle attività e delle conoscenze

- la costruzione di un sistema di relazioni intersettoriali e interdisciplinari per mettere i Musei Civici al centro della vita della comunità locale
- lo svolgimento di un ruolo attivo nel contribuire alla coesione sociale, alla crescita culturale e al benessere delle comunità promuovendo il dialogo, l'inclusione, la cittadinanza e la sostenibilità
- una comunicazione articolata e diffusa per promuovere la conoscenza dei musei presso tutti i tipi di pubblico
- lo sviluppo di progetti di accessibilità per garantire la massima fruizione da parte di tutte le persone.

Il Settore ispira il proprio operato ai seguenti principi:

### **Inclusione**

I servizi del Settore Musei Civici Bologna devono essere garantiti a tutte le persone indipendentemente da genere, età o provenienza geografica, sociale, culturale ed economica.

### **Accessibilità**

Il Settore Musei Civici Bologna, in coerenza con gli obiettivi di miglioramento e i processi trasversali portati avanti dal Comune di Bologna, si impegna per la rimozione di quelle barriere fisiche, sensoriali, cognitive, sociali e digitali che possano impedire ai visitatori la fruizione dei servizi o per l'individuazione di soluzioni di accomodamento ragionevole in caso di impossibilità.

### **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità. In caso di impedimenti il Settore Musei Civici Bologna si impegna a porre in campo ogni azione necessaria per ridurre al minimo i disagi.

### **Partecipazione**

Ogni utente può esprimere osservazioni e segnalazioni per il miglioramento del servizio inviando una comunicazione alla Direzione del Settore che si impegna a fornire riscontro.

### **Cortesia**

Il Settore Musei Civici Bologna si impegna a garantire un trattamento cortese e rispettoso. Il personale addetto a fornire informazioni al pubblico è identificabile e disponibile a rispondere alle richieste.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Settore Musei Civici Bologna si impegna per il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, ricercando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Misurazione del livello di qualità del servizio**

I singoli musei e uffici mettono in atto gli strumenti che ritengono più idonei per accertare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti.

### **Chiarezza e comprensibilità**

Il Settore Musei Civici Bologna si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nella comunicazione con il pubblico.



## 02 | Descrizione del servizio e standard di qualità

Il Settore Musei Civici Bologna garantisce per il pubblico i seguenti servizi:

- accessibilità delle sedi, compatibilmente con i vincoli imposti dagli edifici storici in cui sono ubicati
- educazione e mediazione culturale
- accesso al patrimonio e alla documentazione anche per studio e ricerca
- mostre temporanee ed eventi
- attività di comunicazione e promozione
- utilizzo di sale e spazi museali secondo le modalità indicate nel sito del Settore e nei siti dei singoli musei.

Tali servizi sono tradotti in impegni e standard di qualità che tutte le persone che operano nel Settore Musei Civici Bologna si impegnano a rispettare.

### Accessibilità delle sedi museali

Il Settore Musei Civici Bologna garantisce l'accesso alle singole sedi museali e alle collezioni con continuità negli orari stabiliti. Le sedi museali devono essere accoglienti, decorose e sicure.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali
	modalità di ingresso	con biglietto
Tempestività	preavviso per chiusura (totale o parziale) delle sale espositive per lavori programmati o straordinari di manutenzione	pubblicato sui siti web e/o sui social media dei singoli musei almeno nei 5 giorni lavorativi precedenti avvio dei lavori salvo casi di emergenza
Trasparenza	comunicazione delle informazioni essenziali sui servizi	presenti nei siti web e/o nei social media dei singoli musei
Sicurezza	presenza di impianti antincendio e antifurto	secondo la normativa vigente e con effettuazione dei controlli di legge su tutti gli impianti
Comfort	pulizia dei locali e delle sale espositive	con frequenza giornaliera in via ordinaria. In occasioni particolari a richiesta specifica del responsabile del museo
	climatizzazione	parziale climatizzazione degli ambienti



## Educazione e mediazione culturale

È tradizionalmente uno dei punti di forza del sistema museale cittadino in grado di formulare proposte e progetti funzionali alle esigenze delle scuole e di altri pubblici. Ogni sede museale attiva specifiche proposte per valorizzare e approfondire contenuti e metodologie di lavoro. Sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici.

L'offerta educativa si rivolge alle scuole di ogni ordine e grado, a partire dai nidi, con i quali è attiva anche una collaborazione per la formazione continua del personale educativo comunale. I servizi educativi del Settore Musei Civici Bologna offrono inoltre progetti di alternanza scuola-lavoro (PCTO) e possibilità di tirocinio.

Oltre alle scuole, i Musei si impegnano a sviluppare sempre di più attività di educazione permanente e mediazione culturale, anche con particolare riferimento a target specifici (nuove cittadinanze, fragilità, ecc.).

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Competenza	competenza e specializzazione del personale impiegato	100%
Efficacia	grado di soddisfazione del personale docente misurato in base a un questionario di gradimento	maggiore del 60%
	realizzazione di attività e percorsi accessibili, per rispondere ai differenti bisogni delle persone	almeno una a settimana

## Accesso al patrimonio e alla documentazione

L'accesso al patrimonio e alla documentazione per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta inoltrata al competente responsabile di area. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

## Riprese video/fotografiche professionali

I responsabili di area possono autorizzare, a fronte di una richiesta scritta motivata, l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

## Biblioteche e archivi

I musei dispongono di biblioteche specializzate e archivi presso le singole sedi. Per il regolamento circa le riproduzioni, copie e relative tariffe si rimanda al sito [www.museibologna.it](http://www.museibologna.it).

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	90%
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 30 gg lavorativi previa richiesta scritta



## Mostre temporanee ed eventi

Il Settore Musei Civici Bologna programma mostre, eventi e attività di animazione per promuovere la conoscenza del patrimonio e della storia della città e del suo territorio.

In occasione di questi eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni. Prima della visita si consiglia di consultare il sito web del museo di riferimento.

Le mostre possono avere un proprio biglietto di ingresso.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Trasparenza	indicazione dei curatori, delle collaborazioni e dei soggetti coinvolti	nei materiali di comunicazione e nelle pubblicazioni dedicate
Efficacia	multicanalità informativa	comunicazioni relative alla durata, al costo e agli orari dell'evento sui seguenti canali informativi: stampa, internet, social media

## Prestiti di opere ad altri enti o istituti per mostre temporanee ed eventi

È particolarmente attiva la collaborazione con musei e istituzioni culturali nazionali e internazionali per la realizzazione di eventi espositivi attraverso il prestito di opere dei Musei del Settore, secondo le procedure previste dalle direttive ministeriali e in accordo con gli uffici territoriali competenti.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	numero richieste evase	100% *
Tempestività	intervallo tra richiesta e risposta	entro 30 gg lavorativi previa richiesta scritta

\* l'esito può essere un diniego per motivi di conservazione dei materiali o se l'opera in questione è fondamentale nel percorso espositivo permanente

## Studio e ricerca scientifica

I musei promuovono attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio conservato e gli aspetti riguardanti la storia della città e del territorio. I risultati di tali attività sono resi noti attraverso l'aggiornamento degli ausili alla visita (didascalie, schede di sala ecc.), nei cataloghi, nelle pubblicazioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (tramite schedatura informatizzata). Per lo svolgimento delle attività di studio possono essere attivate specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	produzione di schede di catalogo e/o di pubblicazioni dedicate	aggiornamento annuale



## Comunicazione

Il Settore Musei Civici assicura un'informazione completa al pubblico in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, effettua comunicazioni mirate sugli eventi, le attività, le iniziative e i progetti dei musei, sia attraverso materiali cartacei che digitali. Mantiene aggiornati i siti web e i canali sociali dei musei assicurando la correttezza delle informazioni; mantiene inoltre le relazioni con i media e con la stampa generica e specializzata.

Le azioni di comunicazione, informazione e promozione pongono la massima attenzione al linguaggio utilizzato e diversificano i canali e le strategie per favorire il raggiungimento di fasce di pubblico diversificate, ponendo attenzione anche alle persone con maggiore fragilità.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Tempestività	frequenza	aggiornamento siti almeno 1 volta settimana
	invio comunicazioni	almeno 1 giorno prima
Efficacia	strategie e materiali di comunicazione diversificati, per rispondere ai differenti bisogni delle persone	almeno in occasione delle iniziative più rilevanti

## Uso sale e spazi

Il Settore Musei Civici può mettere a disposizione, previa verifica della compatibilità dell'evento con il contesto istituzionale e museale, i propri spazi attraverso l'uso gratuito o la concessione a pagamento per l'organizzazione di iniziative culturali o eventi privati, offrendo ai propri ospiti un contesto di grande valore storico e artistico.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Efficacia	numero richieste evase	100% previa richiesta scritta
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 30 gg previa richiesta scritta



## 03 | Norme di comportamento per il pubblico

Il pubblico è tenuto a:

- mantenere nel corso della visita nei vari spazi museali atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali esposti e degli altri visitatori
- evitare nel corso della visita di assumere atteggiamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri visitatori
- rispettare le indicazioni fornite dal personale di sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti.

In caso di disservizio gli utenti possono presentare reclami sul servizio in forma scritta, sia via e-mail o lettera al museo in questione, sia utilizzando il libro dei visitatori, laddove presente.

Tempo massimo di risposta: 30 giorni dal ricevimento.



# CONTATTI

Settore Musei Civici Bologna  
Piazza Maggiore 6 - Bologna

@ MuseiCiviciBologna@pec.comune.bologna.it

 [www.museibologna.it](http://www.museibologna.it)

Per le informazioni sui singoli Musei, sui servizi e sulle attività si prega di consultare il relativo allegato e i siti web.

Le icone sono create da Freepik, Vaadin e Vectors Market e rese disponibili sul sito [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com) per l'utilizzo gratuito con attribuzione.

Ultimo aggiornamento: aprile 2026