

**CARTA DEI SERVIZI**  
**MUSEO DIOCESANO “MONS. AURELIO SORRENTINO”**  
**DI REGGIO CALABRIA**



**Sede del Museo:** Via Tommaso Campanella, 63 – 89127 Reggio Calabria  
**Direttrice:** dott.ssa Lucia Lojacono  
**Tel.** 0965-385510 (centralino)  
**Cell.** 3387554386  
**E-mail** [direzione@musediocesanoreggiocalabria.it](mailto:direzione@musediocesanoreggiocalabria.it)  
**PEC** [arcidiocesireggiocalabria@pec.it](mailto:arcidiocesireggiocalabria@pec.it)

## PREMESSA

La **Carta della qualità dei Servizi** è lo strumento di comunicazione tra il Museo diocesano “Mons. Aurelio Sorrentino” di Reggio Calabria, il suo Ente di riferimento (Arcidiocesi di Reggio Calabria-Bova) e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti del Museo.

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

La **Carta della qualità dei servizi** si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici
- il Codice di deontologia professionale di ICOM (International Council of Museums) adottato nel 1986 e rivisto nel 2004
- 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 Lettera circolare *La funzione pastorale dei musei ecclesiastici* della Pontificia Commissione per i Beni culturali della Chiesa (2001)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I **principi** ai quali il Museo diocesano si attiene nello svolgimento della propria attività istituzionale sono:

### Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta, offrendo a tutti i cittadini uguale trattamento, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva o svantaggiati dal punto di vista sociale e/o culturale.

### Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale per il soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

### Continuità

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi.

In caso di difficoltà e impedimenti s’impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo il disagio.

### Partecipazione

Il Museo 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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Nell'operare le proprie scelte di gestione tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

### Sicurezza e riservatezza

Il Museo 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. I dati personali dell'utente sono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e trattati da personale autorizzato; non sono ceduti o, comunque, comunicati e/o diffusi a terzi.

### Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza,

cortesìa e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, usando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

### **Efficienza ed efficacia**

Il Direttore e il personale 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.

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. 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.

## **1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

### **a. Elementi identificativi**

*Museo diocesano "Mons. Aurelio Sorrentino"*

Via Tommaso Campanella, 63 (ingresso anche da via mons. Ferro, 24) – 89127 Reggio Calabria

Direttrice: dott.ssa Lucia Lojacono

E mail: [info@museodiocesano Reggio Calabria.it](mailto:info@museodiocesano Reggio Calabria.it); [direzione@museodiocesano Reggio Calabria.it](mailto:direzione@museodiocesano Reggio Calabria.it)

Tel. 0965 385510 (centralino)

Cell. 3387554386

Sito web: [www.museodiocesano Reggio Calabria.it](http://www.museodiocesano Reggio Calabria.it)

Facebook: [www.facebook.com/museodiocesano Reggio Calabria/](http://www.facebook.com/museodiocesano Reggio Calabria/)

Instagram: [@museodiocesano Reggio Calabria](https://www.instagram.com/museodiocesano Reggio Calabria/)

Twitter: [@MuseoDiocesanoRC](https://twitter.com/MuseoDiocesanoRC)

### **b. Caratteristiche essenziali**

Il Museo diocesano, eretto con Decreto arcivescovile di mons. Giovanni Ferro il 25 gennaio 1957, è stato inaugurato il 7 ottobre 2010.

Ospitato nell'ala tardo-settecentesca del Palazzo arcivescovile, sopravvissuta al terremoto del 1908, il Museo conserva ed espone un'importante collezione d'arte sacra proveniente dalla Cattedrale e dal territorio diocesano. Preziose oreficerie e tessuti liturgici databili tra Quattro e Novecento, sculture lignee e in cartapesta, opere lapidee e dipinti di particolare pregio connotano un ricco percorso espositivo che illustra arte e storia dell'Arcidiocesi di Reggio Calabria-Bova.

Gli spazi tematici sono i seguenti: *Frammenti della memoria: la Cattedrale e le chiese della Diocesi*, ove si espongono alcuni tra i più significativi frammenti lapidei provenienti dall'antica Cattedrale reggina; *Anteprima di una Pinacoteca diocesana*; *L'altare e i suoi arredi*, che accoglie opere parte dell'arredo d'altare e vasi sacri per l'Eucarestia; *Adorazione e Custodia dell'Eucarestia*; *Arte per la liturgia*, ove sono esposti oggetti liturgici connessi all'illuminazione, all'aspersione, all'incensazione e alla lettura e predicazione; *Il Tesoro delle Cattedrali*, ove la suppellettile sacra proveniente dalle Cattedrali delle antiche sedi episcopali di Reggio e di Bova, fuse nel 1986, testimonia gli orientamenti impressi dai singoli vescovi all'arte sacra; *Il Vescovo committente d'arte* che espone, tra le altre, le insegne che contraddistinguono dignità e autorità del Vescovo; *Arte e devozione: le Confraternite*, con suppellettili e vesti liturgiche appartenenti alle confraternite reggine; *Arte e devozione: il culto dei Santi*, con diverse tipologie di reliquiari e il corredo delle immagini sacre; infine, *Le icone*, dedicata ad una pregevole raccolta di icone russe databili tra Sette e Novecento.

Si tratta, in particolare, di opere in deposito, provenienti dalla Cattedrale e dalle chiese diocesane: il deposito avviene per tutelare al meglio i beni collocati in edifici di culto che non possono garantire condizioni ambientali e di sicurezza adeguate. Nel Museo confluiscono anche singole opere o intere raccolte private, donate espressamente dai rispettivi proprietari.

Il Museo ha completato e aggiorna costantemente l'inventario informatizzato dei propri beni tramite l'utilizzo del software CEIOA, fornito dall'Ufficio Nazionale Beni Culturali Ecclesiastici della C.E.I. (Conferenza Episcopale Italiana): al riguardo il Museo conserva ed aggiorna la banca dati diocesana CEIOA, relativa ai beni storico-artistici delle chiese diocesane.

### **c. Missione**

Il Museo è *“un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze”* (ICOM, Praga 2022).

Gli obiettivi principali del Museo diocesano di Reggio Calabria sono:

- ricevere in deposito gli oggetti appartenenti alle chiese e ad altri enti ecclesiastici dell'Arcidiocesi di Reggio Calabria-Bova che abbiano interesse storico, artistico, religioso e non possano essere conservati nel loro sito di appartenenza per cessata funzionalità viva, per logoramento irrimediabile oppure per grave pericolo di furto o di deterioramento;
- conservare, tutelare, studiare, documentare, incrementare, valorizzare e promuovere, a beneficio del pubblico, il patrimonio storico-artistico delle chiese della Diocesi conservato in Museo, evidenziandone i collegamenti con il contesto d'origine;
- organizzare mostre temporanee per valorizzare le proprie collezioni e il patrimonio d'arte sacra della Diocesi;
- promuovere progetti educativi rivolti a pubblici diversi;
- cooperare con altri Musei.

## **2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

Sul sito web [www.museodiocesano Reggio Calabria.it](http://www.museodiocesano Reggio Calabria.it), accedendo direttamente alla mappa della città (*Google Maps*), alla voce 'Come raggiungerci' sono indicate le modalità con cui è possibile raggiungere il Museo, secondo che si arrivi in città in treno, auto o aereo.

Sin dall'ingresso della città e nelle vie di avvicinamento al Museo è possibile usufruire della segnaletica stradale orizzontale con l'indicazione "Museo diocesano "Mons. Aurelio Sorrentino".

In corrispondenza dell'ingresso principale su via Campanella e del secondario su via mons. Ferro sono collocati due grandi tabelloni e due targhe con la denominazione completa e il logo del Museo, giorni e orari di apertura e contatti.

## **3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta.

### **a. Orari e biglietteria**

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alle collezioni permanenti dal martedì al sabato h 9-13 e il venerdì anche h 15-19.

Chiusura settimanale: lunedì

Apertura straordinaria in giorni e orari diversi per gruppi su prenotazione.

L'ingresso è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

<b>Biglietto intero</b>	<b>€ 3,00</b>	
<b>Biglietto ridotto</b>	<b>€ 2,00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bambini e ragazzi dai 6 ai 18 anni</li> <li>• persone con più di 65 anni</li> <li>• insegnanti</li> <li>• studenti universitari</li> <li>• personale MIC</li> </ul>
<b>Biglietto gratuito</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• bambini sotto i 6 anni</li> <li>• insegnanti accompagnatori</li> <li>• visitatori con disabilità e accompagnatori</li> <li>• giornalisti con tesserino di riconoscimento</li> <li>• guide turistiche abilitate</li> </ul>

È possibile acquistare il biglietto in sede.

Il Museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, attraverso biglietti numerati.

#### **b. Prenotazioni**

La prenotazione è obbligatoria per scuole e gruppi, inviando un'email all'indirizzo [info@museodiocesano Reggio Calabria](mailto:info@museodiocesano Reggio Calabria) o contattando i Servizi educativi al numero 3387554386.

#### **c. Punto informativo**

All'ingresso del Museo è presente un punto informativo e di orientamento per il pubblico in cui il personale addetto all'accoglienza fornisce notizie generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, gli eventuali progetti di miglioramento o riallestimento, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale.

Tali informazioni sono riportate anche sul sito [www.museodiocesano Reggio Calabria](http://www.museodiocesano Reggio Calabria).

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito (depliant in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco; applicazioni web riguardanti le collezioni scaricabili per dispositivi mobili e audioguide).

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile tramite un badge è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e l'accesso ai suoi servizi.

#### **d. Famiglie e bambini**

Il Museo offre servizi per bambini e famiglie. Sul sito web, nella sezione Servizi educativi sono descritte le attività didattiche e i laboratori creativi previsti e pubblicata una storia a fumetti dal titolo *Elio e Bacolo e il viaggio nella memoria perduta* corredata da materiali scaricabili per attività ludico-creative. Il Museo aderisce annualmente, nel mese di ottobre, a FaMu Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, organizzando iniziative per i bambini e le loro famiglie con tematiche sempre diverse.

#### **e. Collegamento WI-FI**

Il Museo è dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura.

## **4. ACCESSIBILITÀ**

Il Museo si estende al pianterreno e prospetta su un ampio cortile con posto auto riservato alle persone con disabilità. Dalla strada principale è raggiungibile dalle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a rotelle attraverso l'ingresso su via mons. Ferro n. 24.

Le persone con ridotta o impedita capacità motoria possono fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. Alle persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali sono proposti, su richiesta, percorsi dedicati.

Nelle sale espositive si trovano aree di sosta con sedute.  
Sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità motoria.

## **5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

### **a. Articolazione degli spazi**

Il Museo sviluppa tutta la sua superficie (circa 600 metri quadri) a pianterreno, includendo la biglietteria, un'aula didattica (circa 30 posti a sedere), i depositi e i servizi igienici (distinti per sesso prevedendone, all'interno di uno spazio comune, uno per uomini e uno per donne, cui se ne aggiunge un altro accessibile ai disabili e dotato di ingresso autonomo).

Le sezioni espositive sono dieci distribuite tra portico d'ingresso, corridoio, aula didattica, due sale, un salone e un portico d'uscita. Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

### **b. Comunicazione nell'allestimento**

Ogni sezione espositiva è dotata di pannelli didattici con testo in italiano e in inglese.

Tutte le opere esposte sono corredate da didascalie in italiano.

Il percorso espositivo è tematico e all'interno delle singole sezioni talora cronologico.

### **c. Collezioni**

Il Museo espone circa 150 opere (circa il 30% dell'intera collezione museale).

### **d. Depositi**

Su prenotazione è consentito l'accesso ai depositi per visionare opere non esposte.

La presa in visione delle opere dei depositi avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

## **6. IMPIANTI E SICUREZZA**

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative e impianti di climatizzazione funzionali alle stesse. Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale.

L'edificio è dotato dei seguenti impianti di sicurezza: circuito di rilevazione antincendi, circuito di allarme con rilevatori ottico-acustici, impianto di illuminazione di emergenza, impianto di spegnimento con idranti ed estintori, circuito di allarme antintrusione con telecamere per videosorveglianza.

Sono effettuati due volte a settimana una pulizia adeguata della struttura e un costante monitoraggio degli impianti.

## **7. SPAZI PER IL PUBBLICO**

Il Museo, oltre alle sale espositive, è dotato di spazi per il pubblico: un'aula didattica usata sia per le attività educative e i laboratori creativi che per conferenze e incontri; uno spazio prospiciente l'edificio, in parte attrezzato a verde, corrispondente al cortile dell'Episcopio ove nella stagione primavera/estate si svolgono eventi aperti all'intera comunità (concerti, presentazioni letterarie, etc.).

## **8. SERVIZI DI OSPITALITA'**

Il museo è dotato di guardaroba custodito.

## **9. VALORIZZAZIONE**

Il Museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, i social media e comunicati stampa redatti dall'Ufficio stampa dell'Arcidiocesi di Reggio Calabria-Bova e inviati a tutte le testate giornalistiche online, cartacee e radiotelevisive.

**a. Esposizioni temporanee**

Il Museo organizza ogni anno mediamente una/due esposizioni temporanee, talora in collaborazione con Archivio storico e Biblioteca diocesani (MAB) secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

**b. Attività di promozione del patrimonio**

Il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative (conferenze, mostre, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale, incontri di approfondimento).

Il Museo ha in corso convenzioni con l'Università Mediterranea e l'Accademia di Belle Arti di Reggio Calabria, ma anche con altre Università italiane (Catania, Messina, Firenze, Modena e Reggio Emilia) per la realizzazione di tirocini curriculari.

Il Museo è scelto anche da parte di Associazioni culturali come luogo per la progettazione di iniziative culturali finalizzate alla conoscenza, valorizzazione e promozione dell'istituzione stessa e delle sue collezioni nonché del patrimonio culturale diocesano.

**c. Pubblicazioni e Cataloghi**

Il Museo partecipa periodicamente a pubblicazioni e cataloghi con altre istituzioni italiane e straniere.

**10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

I beni storico-artistici inventariati sono 911.

È possibile accedere su appuntamento e per motivi di studio alla consultazione di inventari e cataloghi che documentano le opere conservate in Museo e alla banca dati informatizzata dell'Inventario diocesano (CEIOA). La consultazione avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

**11. SERVIZI EDUCATIVI**

Il Museo, in base a un piano annuale delle attività, progetta e promuove attività educative articolate e diversificate per livello di scuola e per temi, descritte analiticamente in appositi depliant e online, svolte sia in sede che nelle adiacenti Cattedrale e chiesa della Santissima Annunziata o degli Ottimati.

Destinatari sono studenti ed insegnanti delle Scuole di ogni ordine e grado. L'accesso al servizio è previa corresponsione di un contributo, salvo diversa indicazione.

Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta dei singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti; lezioni, visite guidate, laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Archivio storico e la Biblioteca diocesani, con l'Istituto Superiore di Scienze Religiose (Pontificia Facoltà Teologica dell'Italia Meridionale) o con enti di formazione per adulti finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino.

Il Museo prevede l'inserimento di studenti da Università o Enti di formazione riconosciuti in stage o tirocinio, per periodi di durata variabile, con eventuale riconoscimento di crediti formativi. I tirocini avvengono previa stipula di apposite convenzioni, predisponendo progetti formativi specifici, garantendo l'assistenza e le verifiche sul lavoro svolto afferente alle aree disciplinari trattate dal Museo o intorno a temi di museologia, museografia e gestione museale.

Attualmente la didattica museale è affidata a educatori museali, legati al Museo da un rapporto di prestazione occasionale, la cui attività è coordinata dal Direttore, responsabile dei Servizi educativi.

**12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il Museo intrattiene relazioni socio-culturali con diversi soggetti attivi nel contesto (Soprintendenze, Musei, Università, Accademia, Conservatorio di musica, Associazioni culturali, etc.) con i quali condivide iniziative di valorizzazione del territorio.

Inoltre, partecipa a programmi e attività di studio e ricerca sul contesto territoriale in collaborazione con altri soggetti e istituti interessati e ad iniziative di promozione di itinerari turistico-culturali (cfr. *La Via della Fede di San Paolo*).

Periodicamente il Museo distribuisce il proprio materiale promozionale presso le strutture ricettive del territorio.

### **13. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

#### **a. Diritti degli utenti. Reclami, proposte e suggerimenti**

Gli utenti del Museo hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative
- essere aggiornati sulle iniziative museali attraverso il sito [www.museodiocesano Reggio Calabria.it](http://www.museodiocesano Reggio Calabria.it)
- interloquire con il Museo diocesano attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: direttamente, con gli operatori presenti nella sede museale, tramite telefono, posta elettronica e social media

Se riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami avvalendosi del [modulo reclami](#) pubblicato sul sito e consegnarlo al personale incaricato, oppure inviare una mail indirizzandola a [direzione@museodiocesano Reggio Calabria.it](mailto:direzione@museodiocesano Reggio Calabria.it)

Possono, inoltre, ricorrere alla stessa procedura anche per effettuare proposte, suggerimenti, formali e informali, tesi al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati, oppure utilizzare il registro cartaceo appositamente predisposto all'uscita del Museo o la messaggistica dei canali social (Facebook, Instagram e Twitter).

Il Museo si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico delle segnalazioni, provvedendo a rispondere entro 30 giorni.

#### **b. Doveri degli utenti**

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le regole di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale in servizio e del patrimonio culturale ivi conservato.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal personale possono anche essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

È rigorosamente vietato al pubblico:

- fumare
- utilizzare sigarette elettroniche
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori
- introdurre animali, se non di piccola taglia tenuti in braccio
- consumare cibi e bevande fuori dagli spazi consentiti
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce

È vietato portare in Museo ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni: gli oggetti personali che non possono essere introdotti nel percorso museale devono essere depositati all'ingresso del Museo. Il Museo non è, comunque, responsabile degli oggetti personali di valore depositati dai visitatori

È vietato fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione del Museo. È consentito effettuare fotografie per uso personale, senza uso di cavalletto e flash: il diverso uso delle immagini degli oggetti esposti deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione del Museo. L'autorizzazione a effettuare filmati o fotografie con uso di cavalletto dev'essere richiesta alla Direzione del Museo compilando apposito [modulo](#).

### **14. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il Museo svolge attività di rilevazione e analisi della fruizione attraverso il registro dei commenti appositamente predisposto in corrispondenza dell'uscita o attraverso le recensioni sui social, su Google e TripAdvisor e sottoponendo questionari di customer satisfaction in occasione di specifici eventi.



## **15. COMUNICAZIONE**

La **Carta della qualità dei servizi** è pubblicata sul sito internet del Museo ed è disponibile in formato cartaceo all'ingresso dello stesso.

## **16. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**Ultimo aggiornamento dicembre 2023**