



Comune di Fiorano Modenese

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLA CERAMICA DI FIORANO

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 115 del 26/09/2024
in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo (Del. C.C. n.54/2010).

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta 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 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; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un "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.

La Carta 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;
- 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";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei", l'ambito VII definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- 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".

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



L'esistenza di una Carta della qualità dei servizi, elaborata in relazione alla missione specifica del museo, è prevista nell'ambito dei Livelli Uniformi di Qualità per i musei (LUQ) adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con D.M. n.113/2018 "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale".

I LUQ sono stati in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450/2018.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo/Comune e in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Punto Informativo del Museo - Bookshop.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo è di proprietà del Comune di Fiorano Modenese che lo ha istituito con Deliberazione di Giunta Comunale n. 664 del 14.11.1996.

Il museo ha sede presso il Castello di Spezzano, a Spezzano di Fiorano Modenese in Via del Castello 12, il castello è di proprietà del Comune di Fiorano Modenese.

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 2022.

Il **Museo della Ceramica di Fiorano** documenta la storia e lo sviluppo della tecnologia ceramica dalla preistoria ad oggi, valorizza l'identità storica del distretto modenese-reggiano della piastrella industriale, preserva e promuove un patrimonio tecnico, industriale e creativo aperto al futuro e alle innovazioni, conserva la memoria individuale e collettiva del lavoro per contribuire all'integrazione verso una nuova identità collettiva.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
Il *Museo della Ceramica* espone e valorizza collezioni di ceramica dal neolitico all'età attuale; è costituito dalla Sezione Storica che è raccolta archeologica e museo della tecnica, la Sezione Contemporanea dedicata alle prime esperienze di meccanizzazione, la Sezione Attuale dedicata alla storia del prodotto piastrella, la Raccolta Contemporanea che colleziona opere ceramiche contemporanee, la Sezione Manodopera dedicata alle storie del lavoro; la sezione Seccoumidofuoco raccolta fotografica di Manodopera; la Collezione di ceramiche artistiche devozionali di S. Antonio Abate.
- 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;
- tramite il Laboratorio della ceramica, dedicato alle attività educative di sperimentazione delle tecnologie ceramiche per il pubblico.
- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla storia della tecnologia ceramica sviluppata sul territorio, i salti innovativi e le figure professionali dedicate, anche in collaborazione con alcuni partner: musei aziendali industriali, musei archeologici e artistici, centri di ricerca, università e associazioni di categoria: Confindustria Ceramica, Società Ceramica Italiana ICERS, Università di Modena e Bologna, Associazione Costruttori Italiani Macchine Attrezzature per Ceramica.

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

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore del Museo della ceramica.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza** Il Museo 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 garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- **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 nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



- **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 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 forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami,

- **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 vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né 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, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando 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).

- **Qualità dei servizi** Il Museo 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 Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. 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.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo 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

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto nel Punto Informativo Turistico - Bookshop.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo castellospezzano@gmail.com/cultura@fiorano.it. Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili e gli animali di piccola taglia dotati di guinzaglio, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi, ad esclusione degli spazi e occasioni autorizzate dalla direzione del museo.

INFORMAZIONI GENERALI

Il museo ha **sede** presso il Castello di Spezzano, a Spezzano di Fiorano Modenese in Via del Castello 12.

Apertura

L'orario di Apertura ordinaria al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene pubblicizzato presso il museo con segnaletica, tramite depliant informativi, sulle pagine web dedicate al museo nel sito www.fioranoturismo.it/it/ceramica/museo-della-ceramica, sui canali social del castello Spezzano e museo, presso l'URP cittadino.

Sono previste anche Aperture straordinarie in occasione di festività ed eventi, oltre ad Aperture su prenotazione a richiesta per piccoli gruppi.

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



Gli **ingressi** al castello/museo sono due:

- principale (pedonale raggiungibile con breve passeggiata nel parco storico del castello, 5-7 minuti, attraverso il ponte levatoio) con parcheggio pubblico P2 incustodito in Via del castello
- secondario, riservato al personale/fornitori, a visitatori con disabilità ed esigenze particolari, adiacente le mura sud castello e il P1 parcheggio con posti ridotti

Gli ingressi sono indicati da segnaletica con accessi/orari/mappa di spazi e percorsi; all'interno è presente una segnaletica di orientamento.

Le **sezioni del museo** e spazi espositivi sono situati a piano terra, I e II piano e sotterranei; il percorso espositivo si snoda in 25 sale.

Il Museo è dotato di un **Punto Informazioni** turistiche, posto a piano terra nel sottoportico del castello, accessibile anche ai disabili, il PIT è sul percorso per accesso all'ascensore; esso svolge anche i servizi di prenotazione, biglietteria, informazioni turistiche, guardaroba e bookshop.

Con il museo è possibile comunicare per telefono, posta elettronica, mediante i social FB e Ig. Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'URP del Comune nonché consultando le pagine del sito www.fioranoturismo.it/it/ceramica/museo-della-ceramica, tramite l'ufficio IAT del Sistema Turistico Territoriale Intercomunale e il sito www.maranelloplus.com, il sito www.visitmodena.it, tramite depliant informativi e/o la guida del Museo.

Le modalità di **accesso per utenti con disabilità** sono indicate con segnaletica apposita; su richiesta è possibile avere supporto da parte degli operatori museali presso il punto Informazioni: l'accesso disabili motori è garantito mediante scivoli esterni e tramite ascensore per accedere ai piani del museo, con elevatore servoscala per superare il dislivello interno al secondo piano.

E' a disposizione dei visitatori: una **app audioguida** dedicata al Castello e al Museo, gratuita in lingua italiano/inglese da scaricare su device; al museo occorre attivare il bluetooth e oltre 20 schede di contenuti audio si apriranno automaticamente attraversando le sezioni del museo.

Il **Laboratorio della ceramica**, nato nel 2000 è centrale per il museo; è dedicato alle attività educative di sperimentazione delle tecnologie ceramiche per le scuole, gli adulti e la formazione continua, le famiglie, i visitatori del museo, i turisti.

L'**accesso** al Museo è gratuito, come stabilito dal Tariffario approvato annualmente dal Consiglio Comunale. Il Museo stabilisce, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei servizi e dei diritti sono fissati nel tariffario esposti al pubblico.

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



Visita guidata: Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida museale sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto ma sia oltre gli orari di apertura ordinaria annuale. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare per telefono o via posta elettronica.

Wifi: nel museo è attiva la rete wireless "Emilia Romagna wifi", segnalata con una targa identificativa a piano terra, che permette l'accesso a internet gratuito, semplice e senza limiti di tempo.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite, laboratori ceramica, animazioni

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita libera	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito in base al Tariffario approvato dal Consiglio Comunale ed esposto al pubblico
visite gruppi/scuole	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al Tariffario approvato dal Consiglio Comunale ed esposto al pubblico

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli spazi del museo; consultazione individuale (internet, basi dati) sulle postazioni presenti in museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala conferenze, spazi per esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali, privati, stakeholder del museo, partner accesso: da concordare, normato dal Tariffario approvato annualmente dal Consiglio Comunale

5.3 Consulenze

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite utilizzo assistito di banche dati su internet (PaTER, MaTer..)	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica, didattica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici, corsi di aggiornamento: sull'evoluzione tecnologica della ceramica, sui processi e la storia della ceramica sul territorio	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 un laboratorio / 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	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni, interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori 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 o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi, conferenze, convegni e seminari, eventi di divulgazione del patrimonio culturale: performance, dimostrazioni archeologia sperimentale, spettacoli teatrali, animazioni	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito o da concordare
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica: visite guidate, laboratori ceramica, animazioni, dimostrazioni archeologia sperimentale	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in appositi depliant 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: gratuito per scuole territorio comunale e a pagamento per le altre

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Comune di Fiorano Modenese
 Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
 Modenese – Modena (Italia)
 Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
 comunefiorano@cert.fiorano.it
 www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Castello di Spezzano
 Via del castello 12
 41042 Spezzano, Modena
 (Italia)



		- Tariffario approvato annualmente
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
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 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, atti, video, banche dati, 1 depliant per iniziativa): comprende la redazione, la revisione	destinatari: senza restrizioni

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Comune di Fiorano Modenese
 Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
 Modenese – Modena (Italia)
 Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
 comunefiorano@cert.fiorano.it
 www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Castello di Spezzano
 Via del castello 12
 41042 Spezzano, Modena
 (Italia)



		accesso: da concordare
	contributi specifici da inserire sul periodico / portale del Comune	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
oggettistica	distribuzione di oggettistica, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web, redazione diffusa di siti in rete; redazione canali social, Google places del Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

5.7 Rapporto con gli stakeholders

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Coinvolgimento degli stakeholder	- tipologia formale (partnership, accordi, intese, convenzioni)	destinatari: senza restrizioni
	- soggetti (enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, operatori economici, organismi di diritto pubblico e privato ecc.)	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Comune di Fiorano Modenese
 Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
 Modenese – Modena (Italia)
 Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
 comunefiorano@cert.fiorano.it
 www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Castello di Spezzano
 Via del castello 12
 41042 Spezzano, Modena
 (Italia)



	- finalità (formazione culturale, ricerca, tutela, sponsorizzazione, mecenatismo)	destinatari: senza restrizioni
Modalità di comunicazione attività	trasparenza, museo comunica agli stakeholder i risultati mediante report, sito ufficiale Comune: per Sponsorizzazioni - Art Bonus	destinatari: senza restrizioni
	trasparenza: indicazione dei soggetti coinvolti nel colophon dei cataloghi di mostra, nei depliant delle iniziative	destinatari: senza restrizioni

Per ulteriori informazioni sui servizi, rivolgersi all'Ufficio Cultura e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: castellospezzano@gmail.com, cultura@fiorano.it

6. STANDARD DI QUALITA' - LUQ

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché 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".

I LUQ Livelli Uniformi di Qualità per i musei sono stati adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con D.M. n.113/2018 "; in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450/2018.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori **standard minimi** di riferimento garantiti oltre agli **indicatori**, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare; il museo prevede inoltre nella sua programmazione ulteriori obiettivi di miglioramento continuo, per ottemperare ai LUQ dal Sistema Museale Nazionale.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall'organo competente

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



Museo
della Ceramica

trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente
-------------	-----------------------------------	--

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; DUP-PEG)
	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 regolarmente verificati e guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti	rispetto delle normative di base; segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	luce idonea alla visita degli spazi e dei beni
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
	confort spazi	sedute presenti nelle sale espositive
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno, sul percorso
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato ai disabili in P1 con scivoli accesso, ascensore e servoscala

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



La sicurezza del pubblico, del personale e dei materiali conservati sono garantite dal rispetto delle normative vigenti in materia. In particolare i sistemi antintrusione e antincendio sono collegati h24 a una stazione di vigilanza della ditta che gestisce il "global service" sicurezza per il Comune di Fiorano.

Il 'Piano di emergenza' del Castello di Spezzano e Museo individua le misure necessarie per garantire le condizioni di sicurezza in situazioni di emergenza. Definisce inoltre i comportamenti da seguire e individua i responsabili e le varie figure di riferimento della prevenzione e delle procedure di emergenza ed evacuazione.

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; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali; anche di servizi culturali aggiuntivi in affidamento esterno;
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati come previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale, anche di servizi culturali aggiuntivi in affidamento esterno; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri per il tempo necessario

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali	semestrale/annuale

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



ordinamento catalogazione	e	presenza di inventari e cataloghi online	redazione secondo modalità verificate
---------------------------	---	--	---------------------------------------

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi; presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, depliant); identificazione con didascalie di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; n. 4 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, di cui n. 4 almeno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; plastici; apparati multimediali con installazioni interattive di filmati tematici; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni;	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet;

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



	professionalità della guida	disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza
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 postazioni internet per consultazione del patrimonio; accessibilità ai luoghi della consultazione. Raccolte online: possibile consultare le schede online di alcuni nuclei di opere delle collezioni nella catalogazione informatizzata Regione Emilia-Romagna. Catalogo PatER: patrimonio culturale musei regionali.	consultazione continua negli orari di apertura del museo o concordata orari direzione museo
prestito	prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi;
riproduzioni	esecuzione riproduzioni doc	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di curatori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: entro 3 giorni o secondo concertazione; via mail/telefonica: 1-10 giorni
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n.5-10 eventi culturali organizzati annualmente

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo, canali social	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news canali social, almeno 10 newsletter del Comune di Fiorano sul museo; a cadenza trimestrale pagine del sito e aggiornamento quotidiano dei canali social
	frequenza informazione tramite indirizzario e-mail e mailing list	e-mail (nei giorni precedenti l'evento) per ciascuna iniziativa
Riprese video/fotografiche professionali	divulgazione e ricerca relativa il patrimonio museale	La direzione può autorizzare, dietro richiesta motivata e risposta entro 10 gg, riprese fotografiche o video secondo modalità da concordarsi.
Prestito opere ad altri enti o istituti	Diffusione conoscenza patrimonio; si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali in accordo con le Soprintendenze territoriali.	La richiesta di prestito, adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico e dal facility report della sede di mostra. La pratica, entro 10 gg valutata dal Direttore museo, viene trasmessa alla Soprintendenza che entro quattro mesi rilascia un parere. Doc. necessari: Foglio Patti e Condizioni, polizza assicurativa <i>chiodo a chiodo</i> , ditta trasporto

7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – ASSOCIAZIONI, DIFESA DEI DIRITTI

Il Museo della ceramica ha una collaborazione attiva dal 2003 con l'Associazione Amici del castello, nata con l'obiettivo di promuovere il Museo e il suo patrimonio; l'associazione ha contribuito alla realizzazione degli apparati allestitivi della Sezione storica mediante una collaborazione concreta con

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Comune di Fiorano Modenese
 Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
 Modenese – Modena (Italia)
 Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
 comunefiorano@cert.fiorano.it
 www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano
 Castello di Spezzano
 Via del castello 12
 41042 Spezzano, Modena
 (Italia)



curatori, archeologi, ceramisti nella realizzazione delle riproduzioni con le tecniche dell'archeologia sperimentale di fornaci, strumenti, attrezzi del lavoro, poi collocati nelle sale museali dal neolitico all'età contemporanea.

L'associazione continua la collaborazione supportando il museo tramite piccoli allestimenti, promozione e comunicazione del patrimonio museale e mantenendo attivo e forte il legame con il territorio e la comunità locale.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di attuare obiettivi di miglioramento, il Museo 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.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini - questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposito registro al Museo (oltre che e a mezzo web/mail).

Il museo promuove varie forme di partecipazione alle loro attività da parte degli utenti sia in forma singola che associata; è inoltre prevista la possibilità di recapitare suggerimenti ed eventualmente reclami.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta Comunale, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

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

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (conteggio effettuato da operatori museali ingresso)

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



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 (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze
----------------------------	--	--

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo 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 Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Incremento del patrimonio: donazioni, depositi e acquisti

Il museo definisce la propria politica in materia di acquisizioni nel Dup del Comune di Fiorano Mod.se nel rispetto della normativa vigente in materia.

Le proposte di donazione, contenenti i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, vanno indirizzate alla direzione. La domanda, a seguito dei pareri favorevoli espressi dalla direzione del museo e dall'amministrazione comunale, deve essere formalmente accettata con deliberazione della Giunta comunale.

Forme di sostegno dei privati

Il museo per lo studio, conservazione, valorizzazione e incremento del patrimonio e della sede museale accoglie: sponsorizzazioni dirette o indirette oppure erogazioni liberali (Art Bonus www.artbonus.gov.it).

In caso di sponsorizzazione il museo garantisce ai finanziatori le forme di pubblicità visibilità, da concordare di volta in volta in base alle caratteristiche del progetto e concordate nel contratto di sponsorizzazione.

In caso di mecenatismo il museo garantisce ai finanziatori la possibilità di usufruire dei vantaggi fiscali previsti dalla normativa Art Bonus, credito di imposta pari al 65% dell'importo donato a chi effettua erogazioni liberali a sostegno del patrimonio culturale pubblico italiano e, da parte del museo e del Comune di Fiorano Mod.se del riconoscimento morale al mecenate.

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)



I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi e sul miglioramento dei servizi, inoltrandoli all'ufficio Cultura del Comune di Fiorano Mod.se e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: castellospezzano@gmail.com, cultura@fiorano.it, oppure tramite il sistema Rilfedeur <https://rilfedeur.provincia.modena.it/rilfedeurWeb/cittadino/ceramico.html>

La Direzione
Museo della Ceramica di Fiorano

sede legale Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Comune di Fiorano Modenese
Piazza Ciro Menotti, 1 - 41042 Fiorano
Modenese – Modena (Italia)
Tel. + 39 0536 833412 - cultura@fiorano.it
comunefiorano@cert.fiorano.it
www.fiorano.it

sede espositiva Museo

Museo della ceramica di Fiorano

Castello di Spezzano
Via del castello 12
41042 Spezzano, Modena
(Italia)