

I MUSEI DELLA CASA DELLA MUSICA

(MUSEO CASA DEL SUONO, MUSEO DELL'OPERA, MUSEO CASA NATALE
ARTURO TOSCANINI)

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione della Istituzione Casa della
Musica n. 11 del 13 maggio 2009
(in attuazione dell'art. 14 del Regolamento dei Musei)

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui i Musei della Casa della Musica comunicano con gli utenti e si confrontano con loro.

La Carta individua i servizi che i Musei s'impegnano ad 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.

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*" e in particolare l'ambito VII che 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*";
- Art. 2 comma 461 della L. n. 244 del 24 Dicembre 2007 (Finanziaria 2008) che prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura dell'Istituzione Casa della Musica e previa approvazione da parte del suo Consiglio d'Amministrazione, è previsto con cadenza triennale o 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 dell'Istituzione Casa della Musica e dei singoli Musei, ed in forma cartacea è visibile all'ingresso dei Musei e disponibile a chi ne fa richiesta al personale.

2. PRESENTAZIONE DEI MUSEI DELLA CASA DELLA MUSICA (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

I Musei della Casa della Musica sono parte integrante della Istituzione Casa della Musica che li gestisce su mandato del Comune di Parma, che ne ha la proprietà. I Musei sono strutture permanenti senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperte al pubblico. Essi custodiscono, conservano, valorizzano le proprie collezioni e ne promuovono lo studio, la conoscenza e la divulgazione.

I Musei della Casa della Musica hanno autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniformano la loro attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicurano il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Istituzione all'interno della Carta dei servizi.

I Musei operano secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

IL MUSEO DELLA CASA DEL SUONO (p.le S. D'Acquisto – 43121 – Parma)

Il Museo, che ha sede nella ex-chiesa di S. Elisabetta (metà del sec. XVII) si propone lo scopo di tracciare le linee fondamentali dell'evoluzione tecnologica e dei risvolti sociali dei sistemi di riproduzione e trasmissione del suono attraverso l'esposizione e la valorizzazione di documenti, immagini, oggetti e collezioni di apparecchi per la riproduzione e trasmissione sonora dalla fine dell'Ottocento ai giorni nostri. L'esposizione è costituita da apparecchi storici provenienti in gran parte dalla collezione di don Giovanni Patanè, donati per disposizione testamentaria al Consorzio Interuniversitario per le Telecomunicazioni (CNIT), e da questo trasferiti in comodato d'uso alla Istituzione perchè siano esposti e valorizzati, e da apparecchi più moderni di proprietà della Istituzione stessa o provenienti da donazioni e depositi.

IL MUSEO DELL'OPERA (p.le S. Francesco, 1 – 43121 - Parma)

Il Museo dell'Opera, situato all'interno del quattrocentesco palazzo che ospita la Casa della Musica, prende spunto dalla tradizione di Parma per ripercorrere quattro secoli di storia del teatro d'opera, illustrandola nei suoi snodi più significativi attraverso i temi e i protagonisti che ne hanno segnato il cammino dalle origini fino ai giorni nostri. Quando l'opera lirica fece la sua comparsa a Parma, nel 1628, per inaugurare il Teatro dei Farnese, l'opera era uno spettacolo riservato a pochi eletti e il suo scopo era celebrare nel modo più ricco e memorabile un evento particolare legato alla casata dominante. Proprio allora, tuttavia, stavano maturando le condizioni perché quello spettacolo così raro ed esclusivo si trasformasse in un evento pubblico e nel genere di spettacolo di maggior successo per i successivi trecento anni. Anche Parma, dopo la sontuosa apertura del Teatro dei Farnese, si sarebbe adeguata alla tendenza comune, con la costruzione di teatri pubblici, il Teatro Ducale nel 1687 e il Nuovo Teatro Ducale, l'odierno Teatro Regio, nel 1829. Il percorso del Museo offre ad un vasto pubblico la possibilità di cogliere i momenti salienti di questa evoluzione, insieme ai suoi protagonisti ed ai suoi luoghi più importanti, attraverso una articolata esposizione di documenti, immagini, oggetti e apparati multimediali.

IL MUSEO CASA NATALE ARTURO TOSCANINI (b.go Rodolfo Tanzi, 13 – 43100 Parma)

Il Museo Casa natale Arturo Toscanini sorge là dove, il 25 marzo del 1867, il Maestro nasceva e offre un percorso che, attraverso l'esposizione di materiali documentari e di oggetti personali appartenuti al Maestro e alla sua famiglia, consente ai visitatori di approfondire la conoscenza della vita e dell'opera di Arturo Toscanini sia negli aspetti umani che in quelli artistici.

L'edificio è stato recentemente sottoposto ad un accurato restauro, che lo ha rinnovato dal punto di vista espositivo e strutturale, mantenendo però inalterata l'atmosfera della vecchia casa natale.

Ogni stanza e ogni scorcio della casa raccontano aspetti della vita e dell'opera del Maestro: "Parma e Toscanini", "La sua vita", "L'immagine del mito", "I suoi compagni di viaggio", "Toscanini, il disco e gli altri media", "Gli anni della Scala" e "Altri ricordi...". Il Museo si presenta oggi come un luogo dedicato non solo alla memoria ma anche alla conoscenza e alla comprensione, un luogo in cui i documenti storici, i cimeli e gli oggetti di famiglia sono affiancati dai più moderni strumenti della tecnologia multimediale.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

I Musei della Casa della Musica erogano 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. I Musei garantiscono l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

I Musei ispirano il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

I Musei promuovono 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.

- Sicurezza e riservatezza

I Musei garantiscono 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 s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto 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

I Musei adeguano 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".

I Musei erogano i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;

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

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere ai Musei della Casa della Musica e usufruire dei loro servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

I Musei della Casa della Musica assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza posto all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili al pubblico. I Musei della Casa della Musica mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- Punto di accoglienza all'ingresso di ogni sede museale (vedi singoli indirizzi)
- Direzione dei Musei (Istituzione Casa della Musica, p.le S. Francesco, 1 – 43121 –Parma; tel. 0521 031170, e-mail: direzione.cdm@lacasadellamusica.it)

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) che per iscritto (lettera, fax, e-mail). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibile e comunque non oltre i 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti. L'insieme dei suggerimenti, delle relazioni e dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Consiglio d'Amministrazione dell'Istituzione Casa della Musica, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento, da richiedere ai recapiti sopra indicati

I Musei della Casa della Musica promuovono ricerche quali-quantitative per la rilevazione della soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso due indagini: questionario di gradimento dei servizi offerti, disponibile all'ingresso e scaricabile dal sito web di ogni singolo museo e indagine osservante da parte del personale di vigilanza.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

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 in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

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

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- fumare;
- usare il cellulare;
- consumare cibi e bevande.

5. ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI

5.1 Visita alle collezioni: orari e modalità di accesso

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato sui depliant informativi, sul sito dei Musei e dell'Istituzione Casa della Musica, presso l'Ufficio Turistico del Comune e tramite stampa.

MUSEO	SEDE	ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO (luglio-agosto)	CHIUSURE
Museo dell'Opera	Piazzale San Francesco 1 - 43121 - Parma - 0521-031170	Mar. – Sab. 9.00-18.00; Dom. 14.00-18.00	Mar.–Sab. 9.00-13.00; 16.00 – 19.00 Dom. chiuso	1 gennaio; Pasqua; 1 maggio; 2 settimane ad agosto; 24, 25, 31 dicembre
Museo della Casa del Suono	Piazzale Salvo D'Aquisto – 43121 - Parma - 0521-031103	Giov. – Sab. 9.00-18.00; Dom. 14.00-18.00. Mar. – Mer. su appuntamento	Giov. – Sab. 10.00-13.00 ; 16.00 – 19.00; Dom. chiuso. Mar.– Mer. su appuntamento	1 gennaio; Pasqua; 1 maggio; 2 settimane ad agosto; 24, 25, 31 dicembre
Museo Casa Natale Toscanini	Borgo Rodolfo Tanzi 13 – 43100 - Parma - 0521-285499	Mar. – Sab. 9.00-13.00; 14.00-18.00; Dom. 14.00-18.00	Mar. – Sab. 9.00-13.00 ; 14.00-18.00; Dom. chiuso	1 gennaio; Pasqua; 1 maggio; 2 settimane ad agosto; 24, 25, 31 dicembre

L'accesso ai Musei è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dal Consiglio d'Amministrazione dell'Istituzione Casa della Musica. I Musei si riservano di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

5.2 Prenotazioni e visite guidate

Al fine di garantire una regolare programmazione delle visite è obbligatoria la prenotazione per scolaresche e gruppi superiori alle dieci unità, sia quando è richiesto il servizio di guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto.

I Musei della Casa della Musica forniscono un servizio di visite guidate gratuite da effettuarsi durante gli orari di apertura dei musei. La durata di tali visite può variare a seconda del Museo, degli argomenti trattati o su richiesta del gruppo stesso.

È obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Si richiama degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi specificatamente progettati per disabili.

Le richieste di prenotazioni si possono effettuare per telefono, fax o posta elettronica ai seguenti recapiti:

MUSEO	SEDE	TELEFONO	FAX	E-MAIL
Museo dell'Opera	Piazzale San Francesco 1 - Parma	0521-031170	0521-031106	museo@lacasadellamusica.it; infopoint@lacasadelamusica.it
Museo della Casa del Suono	Piazzale Salvo D'Aquisto - Parma	0521-031103	0521-031106	info.cds@casadelsuono.it
Museo Casa Natale Toscanini	Borgo Rodolfo Tanzi 13 - Parma	0521-285499	0521-285499	info.toscanini@museotoscanini.it

Le prenotazioni sono da ritenersi accettate solo se confermate espressamente.

5.3 Servizi didattico-divulgativi e attività di consulenza

I Musei della Casa della Musica promuovono la conoscenza del proprio patrimonio culturale inteso come mezzo per l'approfondimento della conoscenza del territorio e per il recupero della memoria storica, in un rapporto di collaborazione con le istituzioni scolastiche e culturali del territorio. A tale scopo elaborano programmi educativi per le scuole e percorsi divulgativi e di approfondimento per adulti.

Il personale dei Musei della Casa della Musica effettua anche servizi di consulenza didattica e divulgativa che possono esplicarsi in corsi da effettuare presso le scuole, assistenza alla didattica anche universitaria, escursioni guidate ed altre forme che prevedano la presenza di personale particolarmente qualificato. Tempi, modalità e costi per l'effettuazione di tale tipo di servizio vengono concordati sulla base dell'intervento richiesto. Per la realizzazione di queste attività i Musei si avvalgono, oltre che degli spazi, delle attrezzature e dei servizi di propria pertinenza, anche degli spazi, delle attrezzature e dei servizi di pertinenza della Casa della Musica.

5.4 Riproduzione dei documenti e riprese audio video

È possibile riprodurre il materiale posseduto, con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio. Fattibilità e costi di riproduzioni saranno valutati caso per caso dalla Direzione Scientifica della Casa della Musica. Nei Musei della Casa della Musica è possibile inoltre eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi ai Musei. Le richieste dovranno essere presentate alla direzione del Museo, indicando lo scopo, il giorno, l'orario e la durata delle riprese, i soggetti da riprendere, il tipo di attrezzatura che verrà utilizzato e il numero delle persone impiegate.

Per le immagini e i video destinati alla pubblicazione è dovuto il pagamento di un canone che verrà quantificato sulla base del tariffario vigente.

Nei casi di riprese da effettuarsi fuori dell'orario di apertura del Museo è dovuto un contributo spese nella misura e con le modalità che verranno indicate al momento della richiesta.

Tutti coloro che effettuano riprese fotografiche e/o video, sia per pubblicazioni che per motivi di studio e ricerca, sono tenuti a consegnare una copia di ogni scatto e di ogni ripresa al Museo stesso.

5.5 Vendita di oggetti e pubblicazioni

I Musei della Casa della Musica mettono a disposizione dei visitatori un punto vendita dove poter acquistare materiale prodotto dal museo o per il museo, quale oggettistica, libri, articoli, poster.

5.6 Sito Internet

Tutti i Musei della Casa della Musica hanno un sito visitabile all'interno del quale si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo l'attività del Museo e le sue caratteristiche. Queste indicazioni si possono inoltre trovare sul sito dell'Istituzione Casa della Musica.

Istituzione Casa della Musica	www.lacasadellamusica.it
Museo dell'Opera	www.operamuseo.parma.it
Museo della Casa del Suono	www.casadelsuono.it
Museo Casa Natale Toscanini	www.museotoscanini.it

5.7 Prestito per finalità espositive

I materiali esposti presso i Musei della Casa della Musica possono essere concessi in prestito per mostre temporanee.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata alla direzione dell'Istituzione Casa della Musica; entro dieci giorni dal ricevimento della domanda, il direttore, acquisito il parere del direttore scientifico del museo circa la validità del progetto scientifico della mostra, l'affidabilità del richiedente e gli effetti della assenza temporanea dei materiali richiesti sull'equilibrio del museo, formula un giudizio e lo trasmette al richiedente. Il prestito, se concesso, sarà effettuato nei termini di tempo previsti dagli accordi con il richiedente.

Tra le condizioni di prestito vi sono la verifica dei requisiti della sede espositiva, la scelta della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e la stipula di una polizza assicurativa del tipo più estensivo e "da chiodo a chiodo".

Tutte le spese nascenti dalle operazioni di imballaggio e spedizione, così come quelle relative alla copertura assicurativa, sono a carico del richiedente.

Il richiedente si impegna, in ogni caso, ad esplicitare (nella didascalia e/o sul catalogo della mostra) che il materiale è stato concesso in prestito dall'Istituzione Casa della Musica ed a inviare copia del catalogo dell'iniziativa.

5.8 Mostre temporanee

I Musei della Casa della Musica programmano, sia all'interno dei propri spazi museali che presso altre sedi museali o espositive, mostre temporanee delle proprie collezioni, anche in collaborazione con altre istituzioni culturali pubbliche o private. Per accedere a tali mostre può essere previsto il pagamento di un biglietto di ingresso.

5.9 Accesso al patrimonio e ai depositi

Per approfondimenti inerenti i temi trattati nei Musei della Casa della Musica o per l'accesso alle banche dati o ad internet, i visitatori possono usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca-Mediatheca presente all'interno della Casa della Musica. La consultazione dei materiali librari, sonori ed audiovisivi, l'accesso alle banche dati digitali e l'accesso alla rete sono liberi e gratuiti negli orari di apertura del servizio e secondo le modalità stabilite nel regolamento della Biblioteca-Mediatheca.

I Musei della Casa della Musica garantiscono, per quanto possibile, l'accessibilità ai materiali collocati nei depositi, secondo le modalità e i criteri stabiliti dalla Direzione con specifiche disposizioni.

6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore e che gli conferiscono la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. Per misurare la qualità i Musei della Casa della Musica individuano un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento 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"*.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che i Musei si impegnano a realizzare.

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico;	oltre 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato o la domenica
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna e interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni;	nome completo del museo e orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar ecc.); 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, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta;	periodico aggiornamento della guida al Museo; prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, di cui almeno uno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; presenza di postazioni multimediali con installazioni di approfondimento della visita; presenza di filmati divulgativi e

		didattici; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, ecc.
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida;	Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo 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 strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica;	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile.
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversi per quantità rilevanti.
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	almeno un evento culturale organizzato annualmente, in collaborazione con Istituzioni culturali pubbliche e private e/o privati
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicati stampa per eventi specifici	tempestiva
	divulgazione mediante sito del Comune/Museo	aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito

DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA E IL RISPETTO DELLA PRIVACY

I Musei della Casa della Musica adottano tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano i Musei sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dai Musei stessi

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

Per ragioni di sicurezza i Musei sono dotati di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata da apposita cartellonistica.