# Carta della qualità dei servizi

## Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.
L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.
La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

## I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

## Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

## Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

## Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

## Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## Elementi identificativi

| Area Geografica | Regione |
|---|---|
| Nord | Emilia-Romagna |

**Indirizzo**

Strada della Pilotta. 15 Italia

| Città | Cap |
|---|---|
| Parma | 43121 |

| Denominazione | Acronimo |
|---|---|
| Complesso monumentale della Pilotta | CM-PIL |

| Sito Web | Email |
|---|---|
| https://complessopilotta.it/ | cm-pil@cultura.gov.it |

| Responsabile | Telefono |
|---|---|
| Simone Verde | 0521220400 |

## Caratteristiche essenziali

| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
|---|---|---|
| Diretta | Statale | 2016 |

**Notizie storiche**

Il Palazzo della Pilotta, la Galleria Nazionale, il Teatro Farnese, il Museo Archeologico Nazionale, la Biblioteca Palatina, inestricabilmente legati nel corso della loro storia centenaria ma inopportunamente separati alla fine dell'Ottocento, si presentano a seguito della riforma Franceschini come un Complesso Monumentale unico. La costruzione del palazzo iniziò intorno al 1583 per volere del duca di Parma e Piacenza Ottavio Farnese con l'intento di collegare tramite un "corridore" sopraelevato le residenze ducali poste sui due lati del torrente Parma. L'edificio si ampliò nel corso dei secoli trasformandosi in una vera e propria "cittadella", con un sistema di piazze e cortili interni delimitati da una struttura alta e severa rivestita in mattoni rustici, fino ad assumere le dimensioni monumentali che la caratterizzano ancora oggi. Il complesso deriva il suo nome dal gioco nobiliare della "pelota" che, in particolari occasioni di rappresentanza, si praticava nei suoi cortili.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Il Complesso Monumentale della Pilotta grazie alla ricchezza del patrimonio culturale conservato al suo interno rappresenta uno dei centri culturali più importanti del territorio nazionale. La sua posizione centrale e strategica rende il suo sistema museale particolarmente accessibile e favorisce un dialogo continuo e costante con le altre istituzioni presenti sul territorio. La ricchezza e la varietà delle collezioni presenti nel Complesso offre, inoltre, molteplici occasioni di scambio con musei e istituti culturali italiani e stranieri per l'organizzazione di mostre e progetti di studio e ricerca.

**Missione**

Nello svolgimento dell'attività istituzionale il Complesso Monumentale della Pilotta persegue un approccio di tipo partecipativo finalizzato a promuovere un'accessibilità sempre più ampia e condivisa a utenti e pubblici diversificati, con particolare attenzione alle categorie più svantaggiate.
Il Complesso ha il compito di acquisire e conservare le collezioni e beni architettonici, storico-artistici e librari ricadenti nella propria competenza, al fine della loro salvaguardia, valorizzazione e presentazione al pubblico. Il Complesso persegue altresì

finalità di ricerca nel settore della storia dell'arte, dell'archeologia, dell'architettura, delle scienze librarie e delle scienze del restauro, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, e cura la diffusione di queste ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico.

**Compiti e servizi**

Il Complesso della Pilotta è un istituto dotato di autonomia speciale cui sono assegnati i seguenti istituti e luoghi della cultura: Biblioteca Palatina, Galleria Nazionale, Teatro Farnese, Museo Archeologico e Museo Bodoni. E' possibile usufruire dei servizi educativi, dell'archivio fotografico, del servizio di concessione degli spazi, della biblioteca della Galleria Nazionale e dei servizi di informazioni bibliografiche, consultazione, prestito e restituzione della Biblioteca Palatina.

| Superficie espositiva (mq) | Spazi esterni (giardini e parchi) |
|---|---|
| Oltre 2000 mq | Oltre 5000 mq |
| **Numero totale sale** | **Numero dei visitatori annui** |
| 50 | fino a 200.000 |

## Referente della compilazione della carta

| Nome | Cognome |
|---|---|
| Annalisa | Scimia |
| **Qualifica** | **Telefono** |
| Funzionario per la promozione e comunicazione | 0521220424 |

**Email**

annalisa.scimia@cultura.gov.it

## Accessibilità e accoglienza

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

| Orario di apertura Feriale | Apertura serale |
|---|---|
| Galleria Nazionale, Teatro Farnese, area monumentale Biblioteca Palatina e Museo Bodoni da martedì a domenica 10.30 -19; Biblioteca Palatina da lunedì a giovedì 9.00-17.00, il venerdì 9.00-13.00; Sezione musicale su appuntamento scrivendo a b-pala@cultura.gov.it dal lunedì al mercoledì dalle 8.30 alle 13 | • Occasionale |
| **Numero di ore giornaliere (min.6)** | **Giorni di apertura** |
| 8,5 | • Ma<br>• Me<br>• Gio<br>• Ve<br>• Sa<br>• Do |
| **Effettua il giorno di chiusura settimanale** | **Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura** |

Sì

Galleria Nazionale, Teatro Farnese e Museo Bodoni: lunedì giorno di riposo settimanale, 1 gennaio, 25 dicembre; Biblioteca Palatina: sabati e festività; Sezione Musicale della Palatina dal giovedì alla domenica; Biblioteca Palatina 6-20 agosto per revisione patrimoniale; sezione musicale dal 21 al 30 agosto per revisione patrimoniale

**Numero di giorni di apertura annua**

312

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Si

**Presenza di social media**

Si

**Il museo è presente in altri siti web**

Si

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Si

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito**

- Pieghevoli
- Mappe

**Reperibilità del materiale informativo gratuito :**

- In biglietteria
- Scaricabile dal web

**Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:**

- Italiano
- Inglese

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

> 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

## Fruizione

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

**Sale aperte**

50

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Il percorso di visita prevede l'ingresso dei visitatori dal Vestibolo nella Sala Antelami e dell'Arte a Parma 1400, nel Teatro Farnese;
nella Sala Farnese, Sala del Trionfo, Ala ovest, Sala dei Fiamminghi, Sala Manierismo a Parma, Ala Nord bassa e alta, nei Saloni ottocenteschi della Galleria Nazionale, la ex Rocchetta viscontea e Galleria Petitot della Biblioteca Palatina e Museo Bodoni.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

**Spazi comunque visitabili**

> 50%

Scalone monumentale e il Teatro Farnese, in Galleria Nazionale la Sala Farnese, Sala del Trionfo, l'ala ovest, la Sala dei
Fiamminghi, la Sala Manierismo a Parma, l'Ala Nord bassa e alta, i Saloni ottocenteschi, l'allestimento de L'Ottocento a Parma e de Il
mito di Correggio nella ex Rocchetta viscontea; la Galleria Petitot della Biblioteca Palatina; Museo Bodoni e nuova ala Museo Archeologico

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Gratuiti
- Altro

**Strumenti multimediali: Altro**

Tavoli interattivi con banca dati opere della Galleria Nazionale e del Museo Bodoni

**Strumenti online**

- Sì
- QR Code

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

**Ove esistente, specificare orario**

10.30-19

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

## Servizi di ospitalità

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

Sì

## Valorizzazione

**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Semestrale

**L’istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Nel 2018 è stato firmato un accordo per il triennio 2018-2020, con la Fondazione Prometeo per la realizzazione di concerti, spettacoli museali e percorsi multidisciplinari in dialogo tra arte e musica;
- Nel 2018 è stato firmato un accordo per il triennio 2018-2020 con la Fondazione Lenz per la realizzazione di spettacoli teatrali
e percorsi multidisciplinari in dialogo tra arte e musica;
- Nel 2020 è stato firmato un accordo di partenariato per la realizzazione della mostra “Fornasetti Theatrum Mundi” che si
colloca all’interno di “Rivitalizzazioni del Contemporaneo”, bando ideato in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura
2020+21;
- Nel 2020 è stato firmato un protocollo di intesa con l'Ordine degli Architetti PPC di Parma, l'Università degli Studi di Parma e la

Fondazione Cariparma per l'organizzazione della sezione di architettura della mostra "Farnese Architettura Arte Potere" all'interno di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 che sarà aperta nel mese di marzo 2022;
- nel 2021 è stata aperta al pubblico la mostra L'Ottocento e il mito di Correggio";
- dal 2021 nell'auditorium dei Voltoni hanno luogo conferenze a cura dell'associazione Arkheoparma;
- sono in essere degli accordi per l'esecuzione di concerti con l'Associazione Parma Frontiere, con la Fondazione Prometeo, con
l'associazione Segnali di Vita e con la Società dei Concerti di Parma;
- nel 2022 è stato stipulato un accordo con la Fondazione Arturo Toscanini di Parma per la realizzazione della rassegna "Settimane Musicali Farnesiane" 8 serate di musica e teatroin occasione della mostra "I Farnese.Architettura, Arte, Potere";
- nel mese di giugno 2022 è stato stipulato un accordo con Post Eventi Srl- Community Corporation per lo svolgimento di una
conferenza della Green Week, Festival della Green Economy;
- nel mese di giugno 2022 è stato stipulato un accordo con Umana per lo svolgimento della serata di presentazione dei finalisti
del Premio Campiello nel Teatro Farnese (28 giugno);
- il 21 giugno 2022, in occasione della Festa Europea della Musica, nel Teatro Farnese si è svolto il concerto "Mauro D'Alay, il
violinista preferito di Elisabetta Farnese;
- grazie ai finanziamenti del Ministero della Cultura e al contributo di Fondazione Monteparma si è svolto il Farnese Festival dal 6 al 19 giugno 2023;
- il 21 giugno 2023 in occasione della Festa Europea della Musica, nel Teatro Farnese si è svolto il concerto Il dono di Sigfrido

| **Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere** | **Precisare quali (2)** |
|---|---|
| Sì | Un accordo quinquennale per il periodo 2017-2021 è stato siglato con l'Università degli Studi di Parma per la realizzazione<br>condivisa di progetti e attività di ricerca, catalogazione del patrimonio, mostre e percorsi formativi;<br>- Adesione al Sistema Bibliotecario Parmense, in convenzione con Università degli studi di Parma e Comune di Parma;<br>- Università di Salamanca – Spagna, implementazione del Portale digitale Biblioteca Bodoni, dedicato alla diffusione e alla<br>conoscenza dell'opera del tipografo Giambattista Bodoni (1740-1813) e, per estensione, alla storia del libro nell'epoca della stampa manuale;<br>- Nel 2019 è stato stipulato un accordo con il Museo dell'Ermitage di San Pietroburgo, in base al quale il Complesso ha accolto<br>dal 6 dicembre 2019 al 26 gennaio 2020, l'Adorazione dei Magi di Rembrandt del 1632;<br>- programmazione delle mostre "Fornasetti Theatrum Mundi" all'interno di "Rivitalizzazioni del Contemporaneo", bando ideato<br>in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 e di quella "Farnese Architettura Arte Potere" all'interno di Parma<br>Capitale Italiana della Cultura 2020+21, in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura del Comune di Parma ed il |

Comitato per
Parma 2020+21;
- Nel 2020 è stato firmato il contratto di prestito con il Museo di Capodimonte per l'organizzazione della mostra "Farnese Architettura Arte Potere" che sarà aperta nel mese di marzo 2022;
- prestito al Getty Museum di Los Angeles del trittico Crocifissione e Madonna col Bambino di Paolo Veneziano per la mostra
“Paolo Veneziano: Art and Devotion in 14th-Century Venice” al Getty Center di Los Angeles, dal 13 luglio al 3 ottobre 2021;
- prestatore dell'opera, copia del Parmigianino, "Santa Caterina e angeli" di Bernardino Campi, esposta nella mostra "Fede
Galizia. Mirabile pittoressa" aperta al pubblico nel Castello del Buonconsiglio. Monumenti e collezioni provinciali di Trento dal 3
luglio fino al 24 ottobre 2021;
- prestito alla Provincia di Parma dell’opera Maria Amalia in veste di Diana cacciatrice di Carlo Angelo dal Verme e di altre opere
per la mostra "Le porcellane dei Duchi di Parma. Capolavori delle grandi manifatture del ‘700 europeo" nella Reggia di Colorno
dal 15 maggio al 19 settembre 2021;
-prestito al Comune di Bassano del Grappa dell'opera "Capriccio con edifici palladiani" per la mostra “Palladio, Bassano e il
Ponte. Invenzione, storia, mito” visitabile dal 29 maggio fino al 10 ottobre 2021 nella Galleria Civica dei Musei Civici di Bassano
del Grappa;
-prestito dell’opera di Vincenzo Cannizzaro Trasfigurazione di Cristo sul Monte Tabor al comune di Reggio Calabria per la mostra
La Pittura del Settecento a Reggio tra accademie e Scuole di pittura aperta dal 20 maggio al 20 luglio 2021 presso la Pinacoteca Civica;
-prestito al Comune di Parma dei manoscritti per la mostra “Opera!” aperta nel Palazzo del Governatore di Parma dal 18/09/2021 al 13/01/2022;
- prestito dell’opera La gonna rossa di Amedeo Bocchi per la mostra “AMEDEO BOCCHI. L’arte dell’eleganza. Le donne, lo stile,
la moda”, aperta dal 5 dicembre 2021 al 27 marzo 2022 presso l’APE Museo di Parma;
-prestito del dipinto di Antoine Gibelin Esprit "Achille affronta il fiume Scamandro" per la mostra Museo de Zaragozza, Spain -
2/12/2021-3/4/2022. Mostra Goya, viaggiatore e artista;
- prestito di diversi pezzi all’Archivio di Stato di Parma per la mostra “IN TAVOLA. Un mosaico quotidiano di storia e saperi”
aperta dal 27 ottobre 2021 al 28 gennaio 2022;
- Redazione di un volume relativo a Maria Luisa di Borbone in relazione al patrimonio musicale del Fondo Borbone custodito nella Sezione Musicale della Biblioteca Palatina, in collaborazione con l'Accademia Musicale della Versilia;
- E' stata firmata una convenzione, in vista della pubblicazione delle opere di Giovanni Bottesini, tra la Biblioteca Palatina ed il
Conservatorio di Torino, il Conservatorio di Parma ed il Concorso Internazionale del Contrabbasso di Giovanni Bottesini di

Crema;
- Progetto "OLTREPLINIO" per la digitalizzazione del manoscritto Ms. Parm. 1278 "Naturalis Historia" di Plinio il Vecchio della
Biblioteca Palatina, con la Scuola Normale di Pisa;
- Adesione della Biblioteca Palatina al Comitato dell'Edizione Nazionale delle opere boitiane con la Fondazione Cini;
- 2021: adesione al percorso espositivo diffuso “tra ’l Po e ’l monte e la marina e ’l Reno”, a cura del Servizio Patrimonio culturale della Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con la Società Dantesca Italiana;
- 2021: mostra "L'Ottocento e il mito di Correggio" nella Galleria Nazionale organizzata dal Complesso della Pilotta in collaborazione con l'Archivio di Stato di Parma, la Fondazione Cariparma e il museo Glauco Lombardi;
- 2022: termine progetto con l'Università Orientale di Napoli per il restauro di 2 manoscritti etipoci e la digitalizzazione del Fondo Mordini della Biblioteca Palatina;
- 2022 adesione al progetto del Ministero della Cultura "Edizione critica dell'epistolario di Giovanni Verga";
- 2022 progetto Pasolini, a cura della Fondazione Giovannini e in collaborazione con l'Istituto d'Arte Toschi;
- 2022 adesione al progetto del Settore Patrimonio culturale della Regione Emilia-Romagna per la pubblicazione del fondo fotografico storico della Biblioteca Palatina in Imago, catalogo collettivo della Regione Emilia Romagna;
- 2022 convenzione con l'Università degli studi della Tuscia di Viterbo per la realizzazione dell'Enciclopedia Farnesiana Digitale;
- 2022: adesione al progetto “ORIGO: Alle origini delle Biblioteca Palatina di Parma: il mercato librario toscano e italiano nella
prima metà del XIX secolo e la costituzione della Biblioteca Palatina di Lucca”. Il Centro di Ricerca Europeo Libro Editoria Biblioteca dell’Università Cattolica di Milano diretto dal prof. Edoardo Barbieri, ha dato vita a questo progetto di ricerca per lo
studio e la valorizzazione del Fondo Archivistico Pietro Pera, di proprietà della famiglia Pera di Lucca, attualmente depositato
presso l’Archivio Storico Diocesano di Luca;
- settembre 2022: prestito di pezzi della Biblioteca Palatina per la mostra di Palazzo Bossi Bocchi Alle Barricate! Agosto 1922 –
La città, i protagonisti, la memoria, a cura di Fondazione Cariparma;
- novembre 2022: convegno, per la valorizzazione del Ms. Parm. 1194, a cura dell'Università degli studi di Parma sullo scisma
d'Occidente e l'antipapa Giovanni XIII;
- proroga al febbraio 2023 della convenzione per il progetto Illuminated Dante Project tra la Direzione Generale Generale Biblioteche e diritto d'autore e l'Università degli studi di Napoli;
- 2022: La mostra I FARNESE. Architettura, Arte, Potere è realizzata dal Complesso Monumentale della Pilotta in collaborazione
con Università degli Studi di Parma, Museo e Real Bosco di Capodimonte, Museo Archeologico Nazionale di Napoli, Archivio di
Stato di Parma, Ordine degli Architetti PPC di Parma, Fondazione Cariparma, Fondazione Arturo Toscanini, con il sostegno del
Comune di Parma, del Comitato per Parma 2020, della Provincia di Parma e in partenariato con Electa. Con la

partecipazione di
Ambassade de France en Italie, Regione Emilia-Romagna Servizio Patrimonio culturale e Amici della Pilotta. La mostra è
patrocinata dal Ministero della Cultura, è inserita nei progetti di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 e ha ricevuto la
Medaglia del Presidente della Repubblica;
- grazie ai finanziamenti della Direzione Generale Spettacolo del Ministero della Cultura e al contributo di Fondazione Monteparma si è svolto il Farnese Festival dal 6 al 19 giugno 2023;
- il 21 giugno 2023 in occasione della Festa Europea della Musica, nel Teatro Farnese si è svolto il concerto Il dono di Sigfrido, a cura del Conservatorio Arrigo Boito di Parma

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente
- Collane
- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

## Educazione e didattica

**Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Altre iniziative/descrizione

**Altre iniziative/descrizione**

Adesione ai progetti: Spazio welcoming con CIAC Parma City

Camp con Fondazione Cariparma; DigitalPilotta con Università di Parma, associazione Parma Illustrata, Liceo Classico Romagnosi e ITIS Leonardo da Vinci; “Comunità dei Musei” con il Comune di Parma; visite per associazione Amici della Pilotta

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

No

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

No

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

## Documentazione su beni conservati

**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

9-13, su richiesta

**Numero di opere inventariate**

Galleria Nazionale: circa 1300 dipinti (oli, tempere sui diversi supporti tela tavola rame ardesia carta), 400 incisioni, 270 disegni, 315 progetti architettonici e foto storiche, 346 mattonelle maiolicate provenienti dal pavimento rinascimentale del Monastero di San Paolo, 106 ceramiche (piatti vasi), 61 sculture, 100 mobili, sedie , sgabelli, tavoli, armadi, 84 sculture del Tavolo da trionfo, 2 calchi, 3 plastici, 1 servizio di posate, 20 stemmi marmo e pietra; Museo Archeologico: 51.000 reperti inventariati; Biblioteca Palatina:800.000 volumi, di cui 6.600 manoscritti (molti dei quali riccamente miniati), 3.000 incunaboli, 15.000 cinquecentine, 75.000 lettere, 50.000 stampe che documentano l'arte incisoria dal XV al XIX secolo. Sezione musicale: 171.394 unità tra musica manoscritta e a stampa, libretti, periodici, carteggi e libri di letteratura musicale. Museo Bodoniano: oltre 70.000 tra matrici, punzoni e strumenti di officina tipografica.

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Numero di opere esposte**

Galleria Nazionale circa 950; Museo Archeologico circa 800;

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

Museo Bodoniano: 200 edizioni bodoniane e 300 cassette tra matrici, punzoni e strumenti di officina tipografica.

> 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm… Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Disponibili on-line

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Si

## Servizi specialistici

**Depositi**

- No

**Archivio**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Su richiesta

**Biblioteca**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Su richiesta

**Fototeca**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Su richiesta

## Rapporti con il territorio

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

No

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, per l’accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

## Obiettivi di miglioramento

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Il progetto culturale avviato dal Complesso intende restituire centralità e dinamicità all'Istituto e alla sua presenza nel contesto
urbano e sociale di Parma. L'obiettivo è quello di rilanciare l'immagine della Pilotta attraverso un riallestimento e un ripensamento museografico delle collezioni e lo sviluppo di nuove attività per aumentare l'attrattività ed ampliare i pubblici di
riferimento

## Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Progetti in corso di realizzazione: restauro e riallestimento delle sale del Museo Archeologico.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

Sono programmati allestimenti museologici e museografici che prevedono rotazioni, spostamenti tra gli Istituti e dai depositi e
nuova esposizione delle opere: la creazione del Gabinetto Disegni e Stampe della Biblioteca Palatina.

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Dall'apertura a pubblico della mostra "I Farnese. Architettura, Arte, Potere" la biglietteria è collocata nell'area dei Voltoni ed il
servizio di gestione cassa è esternalizzato; gli
spazi del Complesso sono concedibili dietro pagamento del canone di concessione a terzi che ne fanno richiesta

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Dall'autunno 2023 sono programmati diversi concerti nel Teatro Farnese e un convegno internazionale sui Farnese in collaborazione con l'Ambasciata di Francia; dal 23 novembre al 7 aprile 2024 in collaborazione con l'Ambasciata di Francia sarà aperta
al pubblico una grande mostra su Christian Boltanski.

**Altro**

Il Complesso della Pilotta ha costruito una rete con diversi partner sul territorio quali Archivio di Stato di Parma, Museo Glauco
Lombardi, associazione Amici della Pilotta, Comune di Parma, Comitato Parma 2020+21, Teatro delle Briciole Solares, associazione Micro Macro, Università degli Studi di Parma, Museo e Real Bosco di Capodimonte, Museo Archeologico Nazionale
di Napoli.

## Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.
L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

## Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

## Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

| MINISTERO DELLA CULTURA | Indirizzo / Address |
|---|---|
| Complesso Monumentale della Pilotta | Strada della Pilotta, 15 |
| **Tel** | **Email** |
| 0521 220400 | cm-pil@cultura.gov.it |