

## I – EINFÜHRUNG

### WAS IST DIE CHARTA ÜBER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT?

Die Charta über Dienstleistungsqualität genügt der Anforderung, die Prinzipien und Regel des Verhältnisses zwischen Leistungsverwaltung und Bürgern festzulegen.

Diese Charta ist eine Übereinkunft mit den Benutzern, ein Kommunikationsmittel, um die angebotenen Dienstleistungen, die Bedingungen und die versprochenen Standards zu erläutern, die Befolgung der angenommenen Verpflichtungen zu kontrollieren und ihre Meinung auch durch Beschwerden zu geben.

Die Adoption der Charta über Dienstleistungsqualität bei den Instituten des Ministerium für Kulturgüter und Tourismus Italiens fügt sich in eine Reihe von Initiativen ein, um Kulturerbe zu fördern, es immer mehr zur Geltung zu bringen und um die Organisation der Aktivitäten an die Erwartungen der Benutzer anzugleichen, nach den Bedürfnissen nach Wahrung und Forschung.

Die Charta wird periodisch aktualisiert, um das errichtete Qualitätsniveau zu stärken und die positiven Veränderungen zu registrieren, durch die Realisierung von Verbesserungsplänen, die auch aus die Kontrolle der Meinung der Benutzer resultieren können.

### DIE PRINZIPIEN

Für ihre institutionelle Aktivitäten lehnt sich die Pinacoteca di Brera an die wesentlichen Prinzipien der Richtlinie des italienischen Präsidenten des Ministerrats – 27. Januar 1994:

#### • Gleichheit und Unparteilichkeit

Die Dienstleistungen sind auf der Grundlage des Gleichheitsprinzips erwiesen, um die Gleichbehandlung aller Bürger zu gewährleisten, ohne irgendeine Unterscheidung, wie etwa nach nationaler Herkunft, Geschlecht, Sprache, Religion, politischer Überzeugung.

Dieses Museum wird sich bemühen, damit keine Leistungsschwäche eintreten und um Initiativen zu fördern, die den Zutritt und die Nutzung für ausländische Bürger, für Körper-, Sinnes- und geistige Behinderten und für Personen mit sozialen oder kulturellen Benachteiligungen vereinfachen.

Alle Mittel und Aktivitäten von Information, Kommunikation, Dokumentation, Unterstützung der Forschung, Bildung und Didaktik folgen den Kriterien von Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit.

#### • Fortdauer

Das Museum gewährleistet Fortdauer und Regelmäßigkeit der Dienstleistungen. Wenn Schwierigkeiten und Hindernisse eintreten, verpflichtet sich das Museum, Bescheid zu geben und Maßnahmen zu treffen, um alle Unannehmlichkeiten zu minimieren.

#### • Mitwirkung

Das Institut gibt Informationen über alle ausgeübten Aktivitäten und, um alle Führungsentscheidungen zu treffen, wird Rücksicht auf die Bedürfnisse und die Vorschläge der Benutzer genommen.

#### • Effizienz und Wirksamkeit

Der Direktor und das Personal verfolgen den Zweck, die Effizienz und Wirksamkeit der Dienstleistungen immer noch zu verbessern. Um diesen Zweck zu erreichen, wenden sie technologische, organisatorische und prozessuale Lösungen an.

## II – BESCHREIBUNG DER STRUKTUR

PINACOTECA DI BRERA  
Via Brera 28 - 20121 Mailand  
www.brera.beniculturali.it  
Tel. 02722631 – Fax. 0272001140

### WESENTLICHE MERKMALE

#### Rechtsnatur

Die Pinacoteca di Brera ist ein staatliches Museum und ein Institut, das von Soprintendenza für geschichtliche, künstlerische und etno-antropologische Kulturgüter Mailand abhängig ist. Die Soprintendenza leitet die Organisation und die Aktivitäten.

#### Sitz

Die Pinacoteca di Brera hat ihren Sitz im Beletage des gleichnamigen barocken Palastes, der früher Sitz der Ordensgemeinschaft der Jesuiten war. In diesem Gebäude, außer der Pinakothek, befinden sich auch, seit Ende des 18. Jahrhunderts, wichtige Kulturinstitutionen Mailand, deren Geschichten eng miteinander verflochten sind: Die Braidense Staatsbibliothek, der botanische Garten, die Sternwarte, das „Istituto Lombardo Accademia di Scienze e Lettere“ und die Akademie der Schönen Künste, deren Klassenzimmer im Erdgeschoss liegen.

#### Geschichte

Der Ursprung der Pinacoteca di Brera steht im Zusammenhang mit dem von der Akademie der Schönen Künste (1776), aber eine eigentliche Sammlung wurde nur während der Zeit Napoleons angelegt, als mehrere Gemälde aus den eroberten Gebieten in die Hauptstadt des Königreichs Italien (Mailand) gelangten: Diese Gemälde wurden von entweihten und verstaatlichten Kirchen und Klöstern von der Lombardei, dem Venetien, der Emilia-Romagna und den Marken weggenommen.

1882 wurden Akademie und Museum in zwei selbständige Organisationen geteilt. Während des 19. und 20. Jahrhunderts wurde die Pinakothek durch Vertauschungen, Schenkungen und Erwerbe erweitert, aber heute kann man nur ein Drittel der ganzen Sammlung besuchen.

Der Rundgang folgt einer chronologischen Reihenfolge und miteinander ähnlichen Kulturräumen. Dieser Rundgang wird zukünftig zweckdienlicher, als es möglich wird, einige großen Räume im Erdgeschoss in Palazzo di Brera zur Verfügung zu haben.

Im Saal I kann man „Männer mit Waffen“ („Uomini d’arme) von Donato Bramante und übriggebliebene Teile des dekorativen Zyklusses der Villa Pelucca von Bernardo Luini sehen.

Der chronologische Rundgang beginnt mit den Freskos des 14. Jahrhunderts, die 1949 von Oratorio Porro di Mocchirolo abgenommen und im Saal II wieder zusammengesetzt wurden.

In den folgenden Sälen gibt es Werke der Jahrhunderte 13.-16., die alle den sogenannte „Goldgrund“ haben und auch von einigen Hauptvertretern der Spätgotik bemalt wurden.

Dann kommt die venezianische und lombardische Malerei des 15. und 16. Jahrhunderts. In den napoleonischen Sälen und in einigen angrenzenden Sälen sind berühmte Werke von den Meistern der Renaissance wie Mantegna und die lombardischen Manieristen ausgestellt. In den Sälen, die auf den Ehrenhof blicken, sind Werke von Meistern aus Ferrara, den Marken und der Emilia-Romagna ausgestellt.

Im Saal XXIV sind absichtlich nur drei Gemälde ausgestellt, die von Piero della Francesca, Bramante und Raffaello erstellt wurden.

Die Auswahl der Gemälde des 17. Jahrhunderts basiert nicht nur auf Carracci und Caravaggio, sondern auch auf den Malern aus Lombardei bis hin zu den Begründern des Barocks.

Die Werke des 18. Jahrhunderts gehören teilweise zu der religiösen Kunst, teilweise zu der profanen Kunst: Die sind großformatige Gemälde aus Kirchen, aber auch Porträte, Landschaftsbilder und Alltagsszenen von Tiepolo, Canaletto, Bellotto und Guardi.

Wenige berühmten Werke von Hayez, Fattori, Lega, Segantini, Pellizza da Volpedo stellen das 19. Jahrhundert dar. Neben den napoleonischen Sälen befinden sich einige Räume, die für die Sammlung Maria und Emilio Jesi und für den Nachlass Lamberto Vitali bestimmt werden.

### **Zweck**

Die Pinacoteca di Brera verfolgt den institutionellen Zweck, ihr besonders italienisches Kulturerbe (13. - 20. Jahrhundert), das aus Gemälden, Zeichnungen, Skulpturen, historischen Fotos besteht, zu erweitern, sammeln, erhalten, auszustellen, hervorzuheben, den Besuchern vorzustellen und ständig zu aktualisieren.

Darüber hinaus bezweckt das Museum die Vertiefung und Verbreitung des kunsthistorischen

Wissens des italienischen Kulturerbes, auch durch Konservierung und Restaurierung.

Die Pinakothek betreibt die kunsthistorische, Museums- und Planungsforschung und wirkt als Begegnungsstätte der nationalen und internationalen Wissenschaft, um den Vergleich, die gegenseitige Zusammenarbeit, die Ergänzungen und die Synergie zu fördern und entwickeln.

Ausstellungen und Kulturprogramme werden geplant und durchgeführt und Erziehungsaktivitäten werden aus einer Perspektive der Didaktik ausgeübt.

Die Pinakothek unterstützt den Zugang zu den Sammlungen für verschiedene Kategorien von Besuchern und trägt insbesondere zu der Wachstum des interkulturellen Dialogs und zu der Teilnahme von mehreren Arten von Besuchern bei, sowohl für Bildungszwecke als auch für Unterhaltungszwecke.

## **AUFGABEN UND DIENSTLEISTUNGEN**

### **Aufgaben**

Unter Grundaufgaben versteht man alles, was in dem Abschnitt „Zweck“ schon erklärt wurde, sowohl was die Sammlungen betrifft, als auch was die Besucher betrifft.

#### **Dienstleistungen:**

a) direkt geleitet:

Veröffentlichungen;

kulturelle Initiativen (Ausstellungen, Konzerte, Vorträge);

Bildungsdienstleistungen (Pilotprojekte für Schulen, Fortbildungskurse für Lehrer, Wochenendaktivitäten);

Verkauf von fotografischen Bildern;

Konsultierung der Archive (Dokumenten, Zeichnungen, Bilder des Fotoarchivs);

Webseite;

On-line Formulare;

Vermietung von Räumen für Kulturveranstaltungen.

b) Unter Leitung von dem Konzessionär (Skira Editore):

Bookshop;

Garderobe für sperrige Taschen, Schirme (nicht bewacht);

Buchungen;

Führungen zu den Sammlungen, auch in einigen Fremdsprachen;

Audioführungen;

Informationen und Empfang

### **Dienstleistungen in Details:**

#### *Permanentausstellung:*

Ausstellungsfläche von zirka 3000 m<sup>2</sup>, zirka 650 ausgestellte Werke (ungefähre Daten mit möglichen Schwankungen wegen Ausleihe und Restaurierung)

Beim Empfangsdesk und auf der Webseite werden leihweise und in Restaurierung begriffene Werke angezeigt.

#### *Sonderausstellungen:*

Im Rundgang der Pinakothek könnten auch Sonderausstellungen vorbereitet werden, die entweder mit der Permanentausstellung verbunden oder in Zusammenarbeit mit einer externen Einrichtung vorbereitet sind.

#### *Aufbewahrung, Kabinett der Zeichnungen, historisches Fotoarchiv*

können von Forschern auf einen begründeten Antrag bei dem Soprintendente besucht werden. Das Fotoarchiv besteht aus mehr als 20.000 Bilder, das Kabinett der Zeichnungen aus mehr als 900 alte Zeichnungen.

#### *Empfang und Informationen*

Das Empfangsdesk befindet sich bei der Kasse.

#### *Katalog und Presse*

Reiseführer und Kataloge über die Pinakothek und die Sonderausstellungen werden in Bookshop verkauft.

#### *Bildungsdienstleistungen*

Die ausgeübten Aufgaben sind in dem Abschnitt „Bildung und Didaktik“ erklärt. Die wissenschaftliche Kontrolle aller didaktischen Initiativen, die sowohl von dem Museum als auch von dem Konzessionär durchgeführt werden, wird gewährleistet.

#### *Webseite*

Die Webseite ([www.brera.beniculturali.it](http://www.brera.beniculturali.it)) gibt Informationen über die Sammlungen, die Initiativen des Museums, die Bestimmungen über den Zugang und der Teilnahme, die Dienstleistungen.

#### *Kasse*

Es gibt eine einzige Eintrittskarte und die Sonderausstellungen sind inbegriffen. Ermäßigungen und freier Eintritt sind gesetzlich gewährt. Die Dienstleistungen werden von dem Konzessionär betrieben.

#### *Verkauf der Fotos und Reproduktionsgenehmigungen*

Von Fotolabor geleitet.

#### *Garderobe*

Schränken zur Verfügung, nicht bewacht und frei.

#### *Bookshop*

Am Eingang des Museums, ist auch am Ende des Rundgangs zugänglich.

#### *Räumen unter Konzession*

Die Räumen innerhalb des Museums kann man auch nach den Öffnungszeiten und unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen benutzen:

- gelegentliche Konzession der Räumen der Pinakothek;
- Konzession von Räumen und Rechte für Filmaufnahmen.

Die Anträge soll man bei dem Soprintendente einreichen, der dazu ermächtigen könnte.

#### *Sicherheits -einrichtungen und -maßnahmen*

Um Sicherheit der Besucher und der Sammlungen zu gewährleisten, stehen die Sälen, die Zugangswegen und den Ehrenhof unter Videoüberwachung. Um den Sicherheitsabstand zu gewährleisten, haben alle Werken ein Warnsystem.

### III – BESCHÄFTIGUNGEN UND QUALITÄTSSTANDARDS

#### ZUGANG

|  |  |
|--|--|
| <b>Öffnungszeiten</b>                        | h 8.30 – 19.15, von Dienstag bis Sonntag<br>Kassenschluss um 18.40 Uhr   |
| <b>Öffnungstage</b>                          | Jeden Tag außer:<br>montags, 1. Januar, 1. Mai, 25. Dezember   |
| <b>Einkauf der Eintrittskarten</b>           | Die Karten kann man sowohl bei der Kasse als auch durch Buchungen per Telefon (+39 02 92 800 361) und online ( <a href="http://www.brera.beniculturali.it">www.brera.beniculturali.it</a> , auf der „Informationen“ Seite und <a href="http://www.vivaticket.it">www.vivaticket.it</a> ) kaufen. |
| <b>Wartezeit für den Zugang</b>              | maximal 10 Minuten für den Einkauf bei der Kasse; falls die Besucherzahl zu groß ist, werden eventuelle verlängerte Wartezeiten am Eingang mitgeteilt:<br>-Gruppen maximal 15 Minuten<br>-Schulen maximal 15 Minuten<br>-andere Kategorien maximal 10 Minuten                                    |
| <b>Empfangsdesk</b>                          | am Eingang, neben der Kasse  |
| <b>Informationsmaterial</b>                  | Kostenlose Informationsbroschüren mit Rundgangsplan sind bei der Kasse zur Verfügung.  |
| <b>Kennzeichnung</b>                         | Nummerierung der Sälen, Dienstleistungen und gesetzliche Kennzeichnung.  |
| <b>Bildunterschriften</b>                    | Neben den ausgestellten Werken hängen Bildunterschriften mit den wesentlichen Angaben; es wird Bescheid geben, wenn ein Werk ausgewechselt oder weg (wegen Restaurierung und Ausleihe) ist.  |
| <b>Barrierefreier Zugang für Behinderten</b> | Der Palast ist mit dem Auto zugänglich und es gibt einen inneren Parkplatz. Der Zugang ist auch mit dem Aufzug möglich. Der Rundgang hat keine architektonischen Barrieren. Es gibt zwei Elektrorollstühle zur Verfügung. Das Personal ist auf Anfrage verfügbar.                                |
| <b>Online Informationen</b>                  | auf der Webseite <a href="http://www.brera.beniculturali.it">www.brera.beniculturali.it</a>  |

#### NUTZUNG

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Geöffnete Säle</b>         | Säle I – XXXVIII, 100% aller Säle.<br>Es wird am Eingang Bescheid geben, wenn entweder das Museum oder einige Sälen vorübergehend geschlossen sind.  |
| <b>Räumen für die Nutzung</b> | Die vorbereiteten Räume des Museums entsprechen dem 95% des Museums. Die restlichen Räume sind Aufbewahrungsräume, die nur für Wissenschaftler zu einem vereinbarten Termin zugänglich sind. In den klimatisierten Aufbewahrungsräume mit Schneidbretthalter befinden sich zirka 50% der Werken des Museums. |

### **Instrumente für Kenntnisse und Nutzung der Güter:**

- am Eingang: kostenlose Broschüren mit Informationen
- bewegliche Informationsblätter (80% der Säle)
- kurze Führungsbücher (kostenpflichtig)
- allgemeiner Katalog (kostenpflichtig)
- Audioführungen (kostenpflichtig)

### **Führungen für Gruppen**

- (von dem Konzessionär geleitet)
- Italienisch € 100
  - fremde Sprachen € 120
  - Schulen € 80
- Buchungen/Informationen:  
Tel. +39 02 92 800 361 – [www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it)

### **Thematische Rundgänge (kostenlos)**

für Erwachsene und Kinder, unter der Leitung von den  
Bildungsdienstleistungen (Informationen am Eingang und beim  
Empfangsdesk)

### **On-line Instrumente**

[www.brera.beniculturali.it](http://www.brera.beniculturali.it)  
(didaktisches Material, Informationen über das Museum und die  
Sammlungen)

### **Qualifizierte Pflege für Behinderten (auf Antrag)**

Tel. +39 0272263219  
[sbsae-mi.didattica@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.didattica@beniculturali.it)

## **BILDUNG UND DIDAKTIK**

### **Informationen und Hilfe:**

Montag-Dienstag 9.30 – 12.30 Uhr  
Tel. +39 0272263219  
[sbsae-mi.didattica@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.didattica@beniculturali.it)

### **Konsultierung der Dokumente für Didaktik (zu einem vereinbarten Termin)**

Tel. +39 0272263219  
[sbsae-mi.didattica@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.didattica@beniculturali.it)

### **Lernmaterial zur Verfügung für die Besucher:**

im Abschnitt “Bildungsdienstleistungen“ auf der Webseite  
[www.brera.beniculturali.it](http://www.brera.beniculturali.it)

### **Initiativen unter Leitung von den Bildungsdienstleistungen der Soprintendenza**

- Projekte für Bildung und Kultur in Partnerschaft mit Schulen in Mailand und in der Provinz durch spezifische Konventionen. Informationen: [www.brera.beniculturali.it](http://www.brera.beniculturali.it)
- Veröffentlichung der Projekte und des didaktischen Materials (Blätter für die Aktivitäten, Überprüfungsinstrumente)

**Besuche und Thematische Rundgänge** verfügbar, auch auf Antrag

**Fortbildungskurse für Schullehrer:** von Bildungsdienstleistungen und „Associazione Amici di Brera e dei musei milanesi“ organisiert.

**Besondere Projekte in Zusammenarbeit mit Schulen:**

- “Alla scoperta di Brera” (II-IV Grundschule; I Hauptschule)
- “A Brera anch’io”. Interkulturelle Bildung (IV Grundschule; I-III Hauptschule)
- “Il museo: una risorsa per la scuola” (II-IV Hauptschule)

**Initiativen für die Besucher:**

“Brera: un'altra storia”. Interkulturelle Rundgänge in dem Museum (Die Pinacoteca di Brera wird von eingewanderten kulturellen Vermittlern interpretiert)

**Die Initiativen werden durch diese Medien verbreitet:**

- Webseite der Pinakothek ([www.brera.beniculturali.it](http://www.brera.beniculturali.it))
- regionale und nationale Medien
- Webseite Museiscuola@ ([www.comune.torino.it/museiscuola](http://www.comune.torino.it/museiscuola))
- Webseite “Patrimonio e intercultura” ([www.ismu.org/patrimoniocintercultura](http://www.ismu.org/patrimoniocintercultura))

**DOKUMENTE DER ERHALTENEN KULTURGÜTER und ZUGANG**

**Konsultierung:** Im Hauptsitz, zu einem vereinbarten Termin mit den verschiedenen zuständigen Beamten.

Für Anträge: [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

**Karte des Katalogs** Konsultierung zu einem vereinbarten Termin.

Digitalisierung von 90% des Kulturerbes

Für Anträge: [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

**Karte der**

**Restaurierung:**

Konsultierung zu einem vereinbarten Termin.

Dokumente der Restaurierungsarbeiten vom Jahr 1985

Für Anträge: [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

**Fotoarchiv:**

Konsultierung zu einem vereinbarten Termin.

100% des Kulturerbes des Museums kann man reproduzieren

Für Anträge: [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

**Historisches Archiv:** Konsultierung zu einem vereinbarten Termin.

Für Anträge: [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

**Innere Bibliothek:** Zugang zu einem vereinbarten Termin.

Für Anträge: [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

## **IV – VORMUNDSCHAFT UND MITWIRKUNG**

### **BESCHWERDEN, VORSCHLÄGE, RATSCHLÄGE**

Wenn die Besucher die Nichtbeachtung der Verpflichtungen, die in der Charta über Dienstleistungsqualität beinhaltet sind, feststellen, dürfen sie Beschwerden einreichen, wie folgt:

- durch die Formulare, die am Eingang verfügbar sind. Diese Formulare soll man dann dem Personal an der Kasse abgeben;
- durch eine E-Mail an [sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it](mailto:sbsae-mi.segreteria@beniculturali.it)

Die Pinacoteca di Brera kontrolliert alle Beschwerden periodisch; sie verpflichtet sich, innerhalb 30 Tage eine Antwort zu geben und alles machen, was alle Ursachen beseitigen kann. Außerdem dürfen die Besucher Vorschläge und Ratschläge formulieren, um die Organisation und die Dienstleistungen zu verbessern. Diese Vorschläge werden dann vorsichtig analysiert.

### **MITTEILUNG**

Die Charta über Dienstleistungsqualität ist am Eingang des Museums und auf der Webseite verfügbar.

### **ÜBERPRÜFUNG UND AKTUALISIERUNG**

Die Charta wird alle zwei Jahre aktualisiert, abgesehen von Überprüfung der Informationen und der Dienstleistungen.



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

PINACOTECA DI BRERA  
Via Brera 28 - 20121 Mailand  
www.brera.beniculturali.it  
Tel. 02722631 – Fax 0272001140

**BESCHWERDEFORMULAR**  
(BITTE IN GROßBUCHSTABEN SCHREIBEN)

**BESCHWERDE VON:**

NACHNAME UND VORNAME \_\_\_\_\_

GEBOREN IN \_\_\_\_\_ AM \_\_\_\_\_

ADRESSE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELEFONNUMMER \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

**GRUND DER BESCHWERDE:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**FORDERUNGEN ZUR VERBESSERUNG DER DIENSTLEISTUNGEN:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Wir informieren Sie, dass die personenbezogenen Daten gemäß Artikel 13 von D.Lgs. 30/06/2003 N° 196 verarbeitet und benutzt werden, nur um dieses Formular zu beantworten und um Informationen über kulturelle Ereignisse dieses Instituts zu geben.

DATUM \_\_\_\_\_ UNTERSCHRIFT \_\_\_\_\_

**Innerhalb 30 Tage werden Sie eine Antwort bekommen**