

**Raccomandazione sulla redazione di
una Carta della Qualità dei Servizi**

Premessa

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il museo

La pubblicazione di una carta dei servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi costituisce del resto un obbligo per le amministrazioni pubbliche e per i gestori di pubblici servizi¹

La Carta è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di *trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza*, già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994.

Strettamente collegata al regolamento/statuto del museo, essa declina i principi e gli obiettivi ivi contenuti, fornendo tutte le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse².

D'altra parte la Carta definisce – per il periodo di tempo indicato - una serie di impegni (standard di qualità) che l'istituto assume, chiaramente definiti e rilevabili direttamente dall'utente, la cui inosservanza può dar luogo a reclami e, ove previsto, anche a indennizzo o ristoro.

Raccomandazione

Prima di redigere la Carta, il direttore dovrebbe concordare con il suo staff e con gli eventuali concessionari di servizi gli indicatori e standard di qualità, al fine di renderli partecipi e responsabili dei rispettivi impegni assunti.

La Carta della qualità dei servizi costituisce uno strumento agile e chiaro d'informazione per l'utente. Si raccomanda quindi l'utilizzo di un linguaggio accessibile a tutti e di una forma sintetica, amichevole e non burocratica. In tal senso, converrà evitare la descrizione puntuale della storia del museo e delle collezioni (rintracciabili in altri atti e sul sito web) e l'enumerazione di tutte le funzioni/attività svolte dall'istituto, concentrandosi piuttosto sugli elementi che riguardano in particolare l'esposizione e la fruizione.

La Carta dovrà essere modificata periodicamente per registrare i cambiamenti e i processi di miglioramento intervenuti nella qualità dei servizi, per accogliere i suggerimenti e le osservazioni degli utenti o per recepire eventuali modifiche delle normative del settore.

Sarebbe auspicabile che la quantità e la qualità dei servizi erogati dal museo fossero sottoposti a discussione nelle sedi e nelle forme ritenute più opportune (riunioni periodiche con associazioni culturali o di consumatori o con la cittadinanza, forum e consultazioni online).

È importante, inoltre, che siano analizzati con cura dal direttore e dai responsabili delle rispettive aree, i reclami indirizzati formalmente (per i quali, tra l'altro, è obbligatoria una risposta nei termini previsti dalla Carta) e le opinioni espresse liberamente dai visitatori negli appositi registri (da collocare in una posizione evidente alla fine del percorso espositivo) o sul sito.

La Carta deve essere pubblicata sul sito web del Museo/Amministrazione di riferimento e messa a disposizione, in forma cartacea dei visitatori e di chiunque ne faccia richiesta, nelle modalità previste, espressamente indicate all'ingresso del museo.

¹ Cfr. art. 32 del D. Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016

² Per i livelli di qualità dei servizi si farà riferimento al D.M 21 febbraio 2018, n.113. *L'Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei* (DM 10 maggio 2001, ambito VII) aveva già ribadito che devono essere assicurati a tutti «l'accesso agli spazi espositivi, la consultazione della documentazione esistente presso il museo, la fruizione delle attività scientifiche e culturali del museo, l'informazione».

***Normativa di riferimento**

- DM 21 febbraio 2018, n.113, *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*, all.1
- D. Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, art.32.
- Delibera CIVIT 88/2010, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* (art.1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. 286/99, art. 11 "*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*";

MODELLO DI CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo *si adopera per garantire* l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi 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.

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 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

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

1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

a. Elementi identificativi

- Indirizzo, città, denominazione, acronimo, sito web, email, responsabile URP, telefono, presenza sui social (*Facebook, Instagram, Twitter*)
- Eventuali altre sedi e contatti

b. Caratteristiche essenziali

- *Breve descrizione del museo con particolare riferimento a:*
- *Natura giuridico-istituzionale*
- *Tipo di gestione*
- *Missione*
- *Storia del museo e delle collezioni in relazione al loro ambito cronologico e territoriale*
- *Rapporti con il territorio e la comunità*

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

- *Indicare:*
- *come e con quali mezzi pubblici è possibile raggiungere il museo;*
- *la presenza di segnaletica nelle vie di avvicinamento;*
- *la presenza, all'esterno della sede, di indicazioni chiare ed evidenti della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura;*
- *l'inserimento della struttura in strumenti di ricerca (Google Maps, etc.);*
- *la presenza di un parcheggio/garage riservato e custodito;*

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

a. Orari e biglietteria

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente **nei giorni...** (*indicare i giorni di apertura ed eventualmente il giorno di chiusura settimanale e i giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura*) **e negli orari ...**

L'ingresso è a pagamento (*indicare il costo del biglietto, le possibilità di riduzioni, di biglietti cumulativi o integrati, card, abbonamenti*).

E' possibile acquistare il biglietto in (*sede, sul sito on line/altri siti*).

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito (*indicare se in modalità elettronica*).

b. Prenotazioni

E' possibile prenotare la visita con o senza guida.

La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi (*indicare modalità e contatti, telefono, sito on line etc.. Indicare, inoltre, la possibilità di prenotazione e/o prevendita anche online delle mostre, delle attività di laboratorio e di altre iniziative temporanee*).

c. Punto informativo

E' presente all'ingresso del museo, (ed eventualmente anche in altre postazioni della città) un punto informativo e di orientamento per il pubblico (*specificare se lo spazio è dotato di pannelli, display, postazione multimediale, mappe*) che fornisce notizie generali (*sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, gli eventuali progetti di miglioramento o riallestimento, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale*). E' opportuno che tali informazioni vengano riportate anche sul sito web.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento (*depliant, brochure, pieghevoli, applicazioni web scaricabili per dispositivi mobili riguardanti le collezioni e/o le mostre temporanee, audioguide etc.*).

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (*dotato di una divisa o badge*), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi (*in caso contrario indicare altro personale di riferimento; specificare inoltre se il personale parla l'inglese o altre lingue*).

d. Famiglie e bambini


Il museo fornisce (*materiale informativo illustrato, giochi didattici, mappe interattive, visite guidate, segnaletica a misura di bambino, percorsi di visita consigliati, laboratori e atelier, sezione dedicata nel bookshop, spazio nursery con fasciatoio, passeggini etc.*)

Indicare se nel sito del museo è presente una finestra dedicata ai bambini con informazioni sui servizi e le facilities disponibili ed ,eventualmente, con materiali informativi scaricabili utili a preparare la visita al museo

e. Collegamento WI-FI

Indicare se il museo è dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura o parzialmente.

4. ACCESSIBILITA'

- *Indicare se:*
- *il museo è dotato di un parcheggio riservato anche con posti auto riservati alle persone con disabilità;*
- *può fornire sedie a ruote;*
- *l'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote (presenza di rampe inclinate , piattaforma elevatrice, servo scala, ingresso al museo e negli spazi a misura di sedia a ruote;*
- *le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. In caso contrario, indicare se esiste un percorso agevolato a una parte dell'esposizione;*
- *le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi dedicati;*
- *il museo può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili;*
- *nelle sale espositive si trovano delle sedute;*
- *il museo è dotato di strumenti specifici per visitatori con disabilità sensoriali e cognitive (guide in Braille, mappe tattili di luogo con caratteri Braille o a rilievo, plastici o modelli volumetrici, sussidi in LIS,  dispositivi video con sottotitolazioni, percorsi per non vedenti e ipovedenti, percorsi per non udenti, predisposizione di forme alternative per il godimento dei beni, visite virtuali);*
- *il sito internet prevede una finestra LIS/ASL/IS*
- *sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità;*
 - *gli eventuali ascensori hanno una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote e se lo spazio antistante la porta a tutti i piani sia di facile accesso.*

5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

a. Articolazione degli spazi.

Il museo si articola in: *(numero di sale, spazi esterni, indicare i piani e il tipo di collegamenti, ascensori di accesso, scale, rampe di collegamento).*

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili *(diversamente, indicare quali sale sono chiuse, per quale ragione e quando si prevede di riaprirle).*

Indicare quali spazi sono dedicati a mostre temporanee.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di *(pannelli esplicativi / schede di sala in lingua italiana/altre lingue con informazioni chiare e leggibili).*

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana *(o altre lingue).*

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico (evidenziare brevemente i criteri espositivi)

c. Collezioni

Il museo espone *(indicare il numero di opere esposte e la percentuale rispetto a quelle conservate nei depositi).*

d. Depositi

Indicare se il patrimonio in deposito è consultabile su richiesta e fruibile dal pubblico in determinate occasioni.

6. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche. *(In caso contrario motivare l'inadempienza con una previsione dei tempi per l'adeguamento).*

Le sale espositive sono dotate di *(illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative).*

Il museo effettua *il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde).*

Il sistema di allarme è *(acustico etc.)*, il piano di evacuazione è segnalato (indicare dove e come), le vie d'uscita conducono a *(spazio interno, esterno, scala di emergenza).*

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti .

7. SPAZI PER IL PUBBLICO

Indicare la presenza di spazi per le attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità.

8. SERVIZI DI OSPITALITA'

Il museo è dotato di *(caffetteria, ristorante, bookshop, guardaroba custodito; nel caso indicare gli orari se diversi da quelli del museo e se sono accessibili solo dal museo).*

9. VALORIZZAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso *(il proprio sito web, newsletter, quotidiani, pieghevoli etc.)*

a. Esposizioni temporanee,

Il museo organizza mediamente *(indicare il numero)* esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

b. Attività di promozione del patrimonio

Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo *(precisare quali: convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale).*

Il museo ha in corso le seguenti attività *(progetti in partenariato con istituzioni italiane e straniere , precisare quali)*

c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il museo è dotato di *(catalogo scientifico/guida/ guida breve/ altre pubblicazioni scientifiche o divulgative anche per bambini sulle collezioni).* *Precisare se, sulla base di una programmazione annuale, partecipa a pubblicazioni e cataloghi con altre istituzioni italiane e straniere e se promuove la pubblicazione di un periodico, bollettino, newsletter.*

10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Indicare il numero di opere catalogate e inventariate e la percentuale rispetto ai beni posseduti. Indicare l'eventuale esistenza di un catalogo informatizzato delle opere del museo, e se sia possibile accedere alle informazioni e alle immagini catalogate nel rispetto della normativa in materia. Indicare l'esistenza di schede di restauro e di movimentazione e se consultabili.

11. SERVIZI EDUCATIVI

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: *(indicare il tipo di progetti e a chi sono rivolti, es. alternanza scuola-lavoro o altre iniziative in convenzione con le scuole, visite e percorsi tematici, laboratori artistici e di animazione, corsi di formazione per docenti, attività per persone con disabilità etc., seminari su contenuti specialistici).*

Specificare, eventualmente, se i servizi educativi sono dati in concessione all'esterno e il tipo di personale coinvolto.

12. SERVIZI SPECIALISTICI

Il museo possiede :

- **Biblioteca** *(indicare se specializzata, il numero di beni librari presenti, i giorni e gli orari di apertura e se il catalogo è consultabile on line);*
- **Archivio** *(indicare il tipo di documenti conservati, i giorni e gli orari di apertura e se il catalogo è consultabile on line).*
- **Catalogo** *(indicare se è possibile consultare le schede on line o in sede e, in caso, indicare orari di consultazione e se occorre fare apposita richiesta.*
- **Fototeca** *(indicare il tipo di immagini fotografiche, stampe, microfilm, prodotti multimediali etc. e le modalità di consultazione.*
- **Laboratorio di restauro**
- **Laboratorio fotografico**

13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Descrivere le relazioni socio culturali sviluppate con i diversi soggetti operanti nel contesto e il tipo di iniziative promosse, ad esempio: coordinamento con altri musei del territorio per la definizione di giorni e orari di apertura o di forme di integrazione tariffaria, partecipazione a progetti di rete, programmi e attività di studio e ricerca sul contesto territoriale in collaborazione con altri soggetti e istituti interessati, promozione di itinerari turistico-culturali del territorio, condivisione di depositi di beni e stipula di accordi di mutua cooperazione con altri luoghi della cultura pubblici o privati, predisposizione di forme di integrazione tariffaria anche con le strutture ricettive e le aziende di trasporto, etc.

14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il museo persegue i seguenti obiettivi (indicare sinteticamente il progetto culturale migliorativo del museo e le finalità che si intendono raggiungere, ad esempio: progetti per l'audience development, per l'accessibilità, per l'ampliamento di spazi e servizi, etc.)

15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Indicare sinteticamente le iniziative e i progetti già programmati per migliorare le strutture, le collezioni, i servizi, le attività di valorizzazione

16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo (indicare attraverso quale procedura e il referente). L'Istituto si impegna a rispondere entro (indicare il tempo).

L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati (indicare se esiste un registro apposito, cartaceo o on line)

17. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il museo svolge un'attività di rilevazione ed analisi della fruizione attraverso... (indicare gli strumenti adottati per lo svolgimento di tale attività)

18. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è disponibile in formato cartaceo (indicare dove).

18. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (indicare la data dell'ultimo aggiornamento).