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
Centro	Lazio

Indirizzo

Piazza Guglielmo Marconi 8/14

Città	Cap
Roma	00144

Denominazione	Acronimo
Museo delle Civiltà	MUCIV

Sito Web	Email
https://www.museodellecivilta.it/	mu-civ@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Luana Toniolo	06549521

Caratteristiche essenziali

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

Notizie storiche

Da settembre 2016, in un complesso piano di riforma e riassetto delle strutture del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, è nato a Roma il Museo delle civiltà.
La sua istituzione ha permesso di raggruppare in un unico organismo quattro importanti musei nazionali: Museo preistorico etnografico "Luigi Pigorini", Museo delle arti e tradizioni popolari, Museo d'arte orientale 'Giuseppe Tucci', Museo dell'alto Medioevo.
La nascita di questo importante luogo della cultura consentirà di gestire, valorizzare e promuovere in modo unificato e innovativo collezioni archeologiche ed etnografiche uniche in Italia, per poter diffondere a un pubblico sempre più vasto quei settori del nostro patrimonio ritenuti fino ad oggi di interesse esclusivo di specialisti e appassionati.

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

Il Museo delle Civiltà eredita le funzioni dei quattro musei nazionali di cui amplifica la gestione organizzativa e le loro capacità di interfacciarsi con il territorio nazionale e internazionale, avocando i loro contesti.

Missione

Il Museo delle Civiltà ha la missione di acquisire nuovi beni, conservare e valorizzare le proprie collezioni al fine di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, naturale e scientifico, nonché di promuovere lo studio e la ricerca, inclusa quella sul campo, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali in tutti i settori specialistici dell'archeologia, della preistoria e protostoria, della storia dell'arte, dell'antropologia, della demoetnoantropologia, dell'etnografia, e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica, nazionale e internazionale, e il pubblico.

Compiti e servizi

Acquisizione delle risorse finanziarie; integrazione delle attività di gestione e valorizzazione; migliorare la fruizione da parte del pubblico; migliorare l'organizzazione dei settori scientifici; comunicare e disseminare le conoscenze materiali e immateriali del proprio patrimonio.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
20	fino a 100.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Maria	Onori
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Funzionario Storico dell'Arte	0654952268

Email

maria.onori@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8.00-19.00	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
11	• Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**
Sì	25 dicembre, 1 gennaio
Numero di giorni di apertura annua	**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**
311	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
- Facility card

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
- Per mail
- 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

No

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

100%

Personale dedicato

Sì

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

13

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

Sì

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

No

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

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

No

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

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Si

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Solo fasciatoi

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

Ciclo di incontri Storie d'Eur_Asia
Festival delle Tradizioni Popolari
Anthroday

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Progetti Europei

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

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

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del

Possibilità di consultazione della documentazione per

concessionario: orario

martedì-venerdì, 10.00-14.00

la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8.30-16.00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

12.000

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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
- Disponibili on-line

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su prenotazione

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su prenotazione

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su prenotazione

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su prenotazione

Rapporti con il territorio

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

Sì

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, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

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

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

È in fase di studio

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:

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione

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

- 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.)

Ampliamento del settore ricerca e formazione; ampliamento del pubblico;miglioramento della conoscenza del patrimonio; migliorare l definizione del museo delle Civiltà come luogo di incontro dei temi sociali ad esso afferenti

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.)

Ampliamento di oltre 10.000 mq sugli attuali con annessioni di nuovi spazi espositivi, nuovi spazi per i servizi aggiuntivi, nuovi
spazi per la biblioteca.

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

Nei prossimi anni apertura delle collezioni dell'ex museo coloniale italo-africano, riallestimento delle collezioni d'arte orientale "Giuseppe Tucci" dopo il trasferimento all'EUR con ampliamento e raddoppio degli spazi espositivi precedenti dislocati nel Palazzo Brancaccio a Roma.

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

Attività di progettazione dei servizi aggiuntivi da realizzare nei prossimi due anni.

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.)

Mostre programmate e riapertura del nuovo allestimento delle sezioni etnografiche di Africa, Americhe e Oceania.

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
Museo delle Civiltà	Piazza Guglielmo Marconi 14
Tel	**Email**
06549521	mu-civ@cultura.gov.it