

Carta dei Servizi Musei e Mostre Permanenti

PREMESSA

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici”).

I Musei e le Mostre gestite dalla Provincia Regionale di Catania, intendono recuperare ed offrire alla pubblica valorizzazione documenti e testimonianze d'ambito sia locale che extra-regionale.

Il Museo storico dello sbarco in Sicilia – 1943, il Museo del Cinema, la Mostra permanente di carte geografiche antiche della Sicilia / Collezione La Gumina e la Mostra radio d'epoca /Collezione Romeo sono stati concepiti come servizi pubblici atti a consentire la comprensione dei significati geostorici, artistici ed antropologici delle collezioni, tramite la ricostruzione scientifica, realizzata anche con modalità multimediali ed 'immersive', dei contesti di produzione dei Beni conservati ed esposti.

Vi è particolarmente curata la fruizione dell'utenza scolastica, nel presupposto che la conoscenza del Patrimonio educa alla sua custodia responsabile e alla sua conservazione consapevole, identificandosi in pratiche concrete di 'cittadinanza attiva'.

Nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli obiettivi gestionali ed individuati gli standard di qualità in essa perseguiti, misurabili tramite indicatori predefiniti.

I servizi offerti dai Musei e dalle Mostre possono essere ricondotti all'interno delle seguenti due grandi macro funzioni:

1. Accoglienza ed esposizione del percorso museale
2. Assistenza culturale

Gli obiettivi prioritari delle strutture museali sono:

1. fornire servizi di accoglienza, esposizione e assistenza culturale ai visitatori, sia singoli che in gruppo, alle scolaresche, ai turisti, agli studenti e ricercatori universitari;
2. fornire servizi di "informazione" e approfondimento agli utenti;
3. fornire tutoraggio ad utenti esterni nel quadro di convenzioni con soggetti ed enti pubblici;
4. svolgere attività di marketing e promozione culturale e territoriale.

In questo spirito, musei e mostre si impegnano, con questa Carta dei Servizi, a garantire ai propri utenti i servizi qui descritti, secondo le modalità qui riportate e gli standard definiti.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI

Accoglienza ed esposizione del percorso museale

- Accoglienza all'ingresso;
- Biglietteria con esposto prospetto tariffe;
- Informazioni relative a: orari apertura e chiusura ordinari e di ultimo ingresso; apertura su richiesta; calendario annuale delle chiusure; consistenza massima dei Gruppi per visita; durata

minima e durata massima della visita; tempi di attesa minimo e massimo per la visita; notizie circa l'accessibilità ai portatori di handicap; deposito di zaini, ombrelli, bagagli ed oggetti ingombranti nell'area apposita, con consegna all'utente di numero per il ritiro; procedure per copie e riproduzioni; organigramma del Museo: nomi, funzioni e qualifiche professionali, numeri di telefono, fax, - indirizzi di posta elettronica, indirizzo di posta elettronica dei Musei;

- Distribuzione di materiale informativo in italiano e inglese;
- Somministrazione di questionari per la rilevazione della Customer Satisfaction, con successiva elaborazione dei risultati e autoauditing relativo alla qualità dei servizi di accoglienza, esposizione del percorso museale e ai servizi di assistenza culturale resi;
- Tenuta del Registro Segnalazioni e Suggerimenti;
- Tenuta della Mailing List museale;
- Prenotazione visite;
- Invito e guida alla visione del Sistema Museale Virtuale/ Itinerari Museali nel territorio;
- Visite: accompagnamento dell'utenza consumer, turistico-culturale e scolastica lungo i percorsi dei musei e delle mostre e loro esposizione in italiano;
- Visite: accompagnamento dell'utenza consumer, turistico-culturale e scolastica lungo i percorsi dei musei e loro illustrazione in inglese;
- Visite: accompagnamento, previa richiesta, dell'utenza universitaria (Università, Accademie BB.AA., Conservatori, Enti ed Istituti Culturali) e specialistica lungo il percorso museale e sua esposizione in italiano e in inglese a cura dei Funzionari del Servizio 'Politiche Culturali' menzionati nell'organigramma;
- Indicazioni, con eventuale accompagnamento, sulle strutture di servizio: ascensore, bagni, scale, zone di sosta;

Assistenza culturale

- Biblioteche e Mediateche del Museo storico dello sbarco in Sicilia – 1943 e del Museo del Cinema: consultazioni dei volumi e proiezioni assistite, previa prenotazione telefonica, dal martedì al venerdì;
- Accesso del pubblico al Patrimonio e alla Documentazione: accesso e consultazione assistita ai Beni conservati nei depositi, previa autorizzazione; accesso e consultazione assistita all'Archivio Fotografico del Museo storico dello sbarco in Sicilia -1943, previa autorizzazione; assistenza per le riproduzioni e riprese video-fotografiche delle collezioni, fatto salvo il diritto di cronaca, previa autorizzazione da richiedere secondo la modulistica consultabile sul sito Internet dell'Ente;
- Studi, ricerche, documentazione per l'organizzazione di eventi culturali e didattici;
- Promozione visite scolastiche con invio di comunicato ad ogni inizio di anno scolastico;
- Assistenza culturale a studenti delle Scuole di ogni ordine e grado;
- Assistenza culturale ed elaborazione di bibliografie tematiche inerenti le collezioni per tesi di laurea;
- Assistenza culturale e tutoring per tirocini curriculari, formativi e di orientamento;
- Assistenza culturale e tutoring per Master di primo e secondo livello;
- Assistenza a ricercatori, studiosi e specialisti;
- Assistenza culturale a Enti di Formazione riconosciuti dalla Regione.

Gli autori di tesi di laurea, articoli, monografie, etc., faranno puntuale menzione del Museo e/o della Mostra e consegneranno al Servizio "Politiche Scolastiche, Culturali, del Turismo e dello Sport" una copia di quanto prodotto, corredata di eventuale allegato digitale.

Supporto alla richiesta d'informazioni

La richiesta di informazioni implica la fornitura gratuita di informazioni di base e di carattere generale sulle varie tematiche museali ed espositive come primo orientamento finalizzato a soddisfare esigenze informative primarie o consentire una maggiore focalizzazione della richiesta per successivi approfondimenti.

La richiesta di informazioni specifiche può comportare l'analisi delle esigenze informative e la segnalazione di altre informazioni a completamento.

I servizi informativi sono erogati gratuitamente. Possono essere forniti servizi personalizzati sulla base di specifiche esigenze espresse dal richiedente.

Tutoraggio

Fornitura di un servizio di assistenza alla formazione o a specifiche esigenze didattico-formative.

Marketing culturale e territoriale

L'attività, in quest'ambito, si sostanzia in una serie di azioni mirate a:

- promuovere le strutture museali collegandole al territorio e alle sue peculiari caratteristiche, al fine di attirare visitatori e turisti;
- collegare le strutture museali alle piccole imprese culturali locali e alle agenzie turistiche e ai tour operator locali e nazionali;
- rafforzare relazioni con Università, Accademie di Belle Arti, Conservatori, Sovrintendenze ai Beni Culturali, Enti ed Istituti scolastici e culturali.

ORARI DI APERTURA E INFORMAZIONI

I musei della Provincia Regionale di Catania osservano orari differenziati secondo il seguente schema:

	periodo	orario	Chiusura settimanale	Chiusura straordinaria	Aperture straordinarie
apertura invernale	1 novembre – 31 maggio	9,00 – 17,00	lunedì	Natale	6 gennaio, 25 aprile
apertura estiva	1 giugno – 31 ottobre	10,00 -18,00	lunedì	Pasqua	2 giugno, 8 e 26 dicembre

Museo storico dello sbarco in Sicilia 1943: ultimo ingresso previsto alle ore 15,45 nel periodo invernale e alle ore 16,45 nel periodo estivo.

Museo del Cinema: ultimo ingresso previsto alle ore 16,00 nel periodo invernale e alle ore 17,00 nel periodo estivo.

Le mostre osservano gli stessi orari, con differenti chiusure, secondo il seguente schema:

	periodo	orario	Chiusura settimanale	Chiusura straordinaria	
apertura invernale	1 novembre – 31 maggio	9,00 – 17,00	domenica, lunedì	Natale	6 gennaio, 5 febbraio, 25 aprile
apertura estiva	1 giugno – 31 ottobre	10,00 -18,00	domenica, lunedì	Pasqua	2 giugno, 8 e 26 dicembre

L'ultimo ingresso è previsto alle ore 16,30 nel periodo invernale e alle ore 17,30 nel periodo estivo.

Eventuali variazioni sono comunicate attraverso il sito: <http://www.provincia.ct.it>

E' sempre possibile inoltrare richieste di informazioni e di assistenza tramite:

- posta: Provincia Regionale di Catania – Servizio “Politiche scolastiche, Culturali, del Turismo e dello Sport”, Via Nuovaluce 67a, 95030 Tremestieri Etneo (CT)
- e-mail: protocollo@pec.provincia.catania.it
filippo.sapienza@provincia.ct.it
donata.amico@provincia.ct.it

museosbarco@provincia.ct.it
museo.cinema@provincia.ct.it

Telefoni

Museo storico dello sbarco in Sicilia – 1943: 095 4011929;

Museo del Cinema: 095 4011928;

Mostra permanente di carte geografiche antiche della Sicilia / Collezione La Gumina: 095 4013072;

Mostra radio d'epoca /Collezione Romeo: 095 4013058.

L'indirizzo delle pagine del sito Internet collegate a musei e mostre è:
http://www.provincia.ct.it/il_territorio/musei/

Musei e mostre hanno sede nel complesso delle “Ciminiere, in Piazzale Asia (Viale Africa), Catania, e sono raggiungibili a piedi, in quindici minuti, dal centro storico, o con le linee urbane (443 e s2).

Le “Ciminiere” si trovano a circa 300 metri dalla Stazione Centrale (raggiungibile con 19 linee urbane) e a circa 200 metri dal capolinea autobus delle società SAIS ed ETNA che collegano Catania alle altre Province e alle città più importanti della Sicilia.

STANDARD DI QUALITÀ

Le strutture museali forniscono i servizi sopra descritti con le seguenti modalità e indicatori:

- rispetto orari – 100% aperture secondo orari indicati
- servizi ricevimento e assistenza – durante apertura ordinaria e straordinaria
- informazioni – sempre su orari, tariffe, servizi, eventuali disservizi, condizioni di accesso
- dati – rilevazione oggettiva 100% del numero dei visitatori
- prenotazione telefonica – entro 5 minuti dalla richiesta
- visite con accompagnamento – 100% delle richieste
- reclami e segnalazioni – entro 5 giorni dal ricevimento.

Per verificare il grado di conseguimento degli obiettivi, per l'individuazione degli obiettivi di miglioramento e per la valutazione ed auto-controllo dei risultati, sono ritenuti indicatori di qualità:

- soddisfazione dell'utente con rilevazioni di *customer satisfaction* (questionari) ed analisi dei dati (facilità di accesso alle informazioni mediante contatti telematici/ semplicità e chiarezza delle modalità operative per la fruizione del servizio-visite/ numero di reclami/ valutazione delle intenzioni di riutilizzo dei servizi da parte dell'utente/ valutazione dei giudizi su competenza e cortesia del Personale, etc.)
- tempo di evasione di una istanza di visita o di altro input amministrativo (autorizzazione alla riproduzione, procedure per iniziative di valorizzazione, etc.)
- tempestività e numero delle prestazioni erogate, per tipologia di servizio reso
- computo e monitoraggio del numero dei visitatori
- analisi dei flussi di utenza con rappresentazioni grafiche
- scuole che hanno ricevuto il comunicato promozionale / scuole che hanno visitato i Musei
- introiti derivanti dai biglietti d'ingresso
- tasso di effettiva fidelizzazione del pubblico e dei “pubblici”
- costi e analisi costi - benefici
- qualità dei luoghi fisici nei quali si erogano i servizi
- numero dei *briefing* di lavoro interni pianificati/ effettuati
- quantità e qualità delle interazioni fra i componenti dello staff

- efficacia progettuale nei tavoli tecnici con altri soggetti istituzionali e/o privati coinvolti in iniziative di valorizzazione

Qualora non fosse possibile rispettare i termini indicati si provvederà ad informare il richiedente dell'impossibilità di espletare la richiesta nei tempi previsti indicandone le motivazioni e comunicando il termine entro cui si prevede di rispondere.

RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

Il visitatore / utente che ritenga il servizio ottenuto incoerente con le specifiche contenute in questa Carta dei Servizi ha il diritto di presentare un reclamo in forma scritta direttamente al Dirigente del II Servizio "Politiche Scolastiche, Culturali, del Turismo e dello Sport" del III Dipartimento Sviluppo economico e Socio-Culturale Via Nuovaluce 67a, 95030 Tremestieri Etneo (CT) con la possibilità di trasmetterlo anche, via e-mail, all'indirizzo: protocollo@pec.provincia.catania.it oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Provincia Regionale di Catania - Via Etnea 67, tel. 095 4011502 – 4011518, e-mail: urp@provincia.ct.it, che provvederà a inoltrarlo entro 36 ore al II Servizio del III Dipartimento.

Per reclami effettuati di persona può essere utilizzato l'apposito modulo disponibile presso le sedi museali e presso l'URP.

Il Servizio "Politiche Scolastiche, Culturali, del Turismo e dello Sport" si impegna a fornire al reclamante, in forma scritta o attraverso e-mail, entro 7 giorni dalla ricezione del reclamo, o la risoluzione del reclamo o una risposta interlocutoria con la previsione dei tempi per la risoluzione definitiva.

Il responsabile della gestione dei reclami verso le strutture museali è il Dirigente del II Servizio "Politiche Scolastiche, Culturali, del Turismo e dello Sport".

Proposte di miglioramento dei servizi offerti, segnalazioni e suggerimenti possono essere comunicati attraverso il registro posto all'ingresso di ogni struttura. Non è prevista, per questa tipologia di comunicazione, risposta scritta. Si terrà, comunque, conto delle segnalazioni, dei suggerimenti e delle proposte nel momento della verifica, attraverso periodiche indagini qualitative e quantitative, della qualità dei servizi erogati.