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	Marche

Indirizzo

Banchina Giovanni da Chio 28

Città	Cap
Ancona	60121

Denominazione

Museo Tattile Statale Omero

Sito Web	Email
https://museoomero.it/	aldo.grassini@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono
Aldo Grassini	0712811935

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1993

Notizie storiche

Nel 1985 due persone cieche, Aldo Grassini e sua moglie Daniela Bottegoni, viaggiatori, esperantisti e amanti dell'arte hanno un'idea: creare un museo dove tutto si potesse toccare, stanchi del "Divieto di toccare". Dopo anni di richieste e riunioni il 29 maggio 1993 il Comune di Ancona, con il contributo della Regione Marche e su ispirazione dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti, istituisce il Museo Omero. Nel 1997 il Museo si trasferisce con una collezione ampliata presso un'ala delle scuole medie Donatello di Ancona, in via Tiziano. Nel 1999 il Parlamento italiano lo riconosce Museo Statale con Legge numero 452 del 25 novembre 1999, confermandogli una valenza unica a livello nazionale. La finalità del Museo, come nell'articolo 2 della Legge, è quella di "promuovere la crescita e l'integrazione culturale dei minorati della vista e di diffondere tra essi la conoscenza della realtà". Nell'estate del 2012 il Museo si trasferisce alla Mole Vanvitelliana di Ancona, sede definitiva.

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

Occupando uno spazio di circa 3.000 metri quadri su quattro piani, rendendo fruibile una parte della collezione al primo piano, i laboratori didattici, gli uffici, la sala conferenze, il centro documentazione e altri spazi espositivi per mostre ed eventi. Da settembre 2017 l'intera collezione viene esposta al secondo e terzo piano della Mole, dove oggi sono fruibili oltre 200 opere tra copie in gesso e vetroresina di capolavori classici, modellini architettonici e sculture contemporanee originali. Le sale sono definitive, l'allestimento è ancora provvisorio. Il 18 dicembre 2021 inaugura la Collezione Design: uno spazio all'interno della Mole, concepito in linea con la filosofia del Museo Omero, come luogo di esperienza multisensoriale, dove conoscere 32 icone del Design italiano.

Missione

Il Museo Omero raccoglie materiali, oggetti o perfette riproduzioni delle diverse forme di arti plastiche e delle manifestazioni storico-culturali dell'organizzazione dell'ambiente, dello spazio e della vita dell'uomo, al fine di promuovere la crescita e l'integrazione culturale dei minorati della vista e di diffondere tra essi la conoscenza della realtà.

Compiti e servizi

Il Museo è parte della Direzione Regionale Musei Marche del Ministero della Cultura dal 23 dicembre 2014. Dal 13 luglio 2017 il Presidente del Museo Omero, Aldo Grassini, è componente del Gruppo di lavoro, istituito dalla Direzione Musei del Ministero della Cultura, per la formulazione di provvedimenti inerenti il superamento delle barriere culturali, cognitive e psicosensoriali nei luoghi della cultura di competenza del Ministero (Decreto dirigenziale del 27 giugno 2017).
Il gruppo ha redatto le Linee guida per la redazione del Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A) uscite il 6 luglio 2018.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
6	fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Aldo	Grassini
Qualifica	**Telefono**
Presidente	0712811935

Email

aldo.grassini@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
15-18	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
6-8	• 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
Numero di giorni di apertura annua	**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**
316	

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
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede

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
- Telefonica
- Per mail

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

- Flyer
- Mappe
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria
- Presso il punto informativo
- Scaricabile dal web

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese
- Altre lingue

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
- Segnali sui percorsi e i servizi

Parcheggio riservato

No

- Segnaletica di sicurezza

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%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici
- Volontari

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

6

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

tutti

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi comunque visitabili

tutti

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici

esigenze conservative

Sì

flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

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

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Audioguide

- Gratuito
- A pagamento

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Si

Ove esistente, specificare orario

sempre presente

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Lo spazio "Fuori Tutti"

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Gestione diretta
- Accessibile solo dall'istituto

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

- Trimestrale

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

Rassegna estiva: Sensi d'Estate - Corso di formazione nazionale "Accessibilità ai beni culturali"

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Museo del Louvre di Parigi, Museo dei Monumenti Archeologici Croati di Spalato, Gallery Tom Touch-me Art di Tokyo, Setagaya Art Museum di Tokyo, British Museum di Londra , Parc de la Villette - Museo della scienza di Parigi, Museo Tiflologico Once di Madrid, Collezione di Arte Asiatica della Galleria Nazionale di Praga (Zbrazlav Palác), Galleria Nazionale del Palazzo delle Esposizioni di Praga (Veletržní Palác), Musei civici di Nova Gorica, GAM (Galleria Arte Moderna di Roma), Sferisterio (Comune di Macerata), Reggia di Caserta, MART di Rovereto, Museo Egizio del Cairo, Museo Archeologico di Alessandria d'Egitto

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente
- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Altro/specificare

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Accessibilità - Estetica

delle attività istituzionali e temporanee

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

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

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

Orario apertura uffici

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

Sì

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

Numero di opere inventariate

293

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

210

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 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%
- Consultabili in sede

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

- 100%
- 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

non visitabili al pubblico

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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.)

Diffondere e consolidare la cultura della diversità e dell'accessibilità attraverso iniziative culturali, didattiche, formative e promozionali allo scopo di favorire l'integrazione e la crescita personale di tutti. Sensibilizzare sui principi dell'inclusione e della diversità intesa come ricchezza, creare una rete di buone prassi.

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.)

Riallestimento della collezione, miglioramento segnaletica. Supporti e sussidi per persone sorde.

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

Acquisizione di tutto quanto necessario per il progetto allestitivo. Istituzione del Premio Omero che ha l'obiettivo di individuare e sostenere proposte artistiche originali, multisensoriali e inclusive, capaci di ampliare le modalità di accesso ai contenuti culturali.

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

Implementazione dell'offerta didattica, ampliare l'offerta per un turismo più inclusivo per il Museo. Miglioramento area bookshop e coffee-break.

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.)

Eventi, iniziative e mostre tattili e multisensoriali per promuovere l'accessibilità all'arte.

Altro

Servizi Tiflodidattici: Consulenze per progettazioni accessibili.

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 Tattile Statale Omero	Mole Vanvitelliana - Banchina Giovanni da Chio, 28 - 60121 Ancona
Tel	**Email**
0712811935	info@museoomero.it