



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo d'Arte Orientale a Ca' Pesaro

Soprintendenza Speciale per il PSAE e per il Polo Museale della città di
Venezia e dei comuni della gronda lagunare

Carta della qualità dei servizi 2014

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo d'Arte Orientale di Venezia si ispira a “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 dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 si contempla:

- *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 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*

Il Museo 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

PREMESSA

Nella griglia sono state inserite dimensioni della qualità aggiuntive e nuovi indicatori.

I riferimenti normativi e i documenti cui attenersi sono:

- *Decreto legislativo recante riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (in via di pubblicazione)*
- *Delibera CiVIT n.3/2012*
- *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei musei (D.M. 10 maggio 2001)*
- *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse statale*
- *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*
- *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*

Tali documenti sono consultabili sul sito www.valorizzazione.beniculturali.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Orientale fu istituito con RD 14 giugno 1934, pubblicato sulla GU del 27 agosto 1928, n. 199.

La collezione è collocata all'ultimo piano di Ca' Pesaro, sede della Galleria internazionale di Arte Moderna, in forza della Convenzione intervenuta nel 1925 tra lo Stato e il Comune di Venezia (Archivio Notarile di Venezia, Registro Atti Locali 1372, vol. 441, n. di repertorio 160).

Il museo ha sede in uno dei più fastosi palazzi barocchi che si affacciano sul Canal Grande. L'edificio, iniziato su progetto di Baldassarre Longhena (1598-1682), nella seconda metà del Seicento, fu portato a termine all'inizio del Settecento.

La raccolta che costituisce il Museo d'Arte Orientale si deve al principe Enrico di Borbone, conte di Bardi, e al suo viaggio intorno al mondo compiuto tra il 1887 e il 1889. Dai lunghi soggiorni in Indonesia, Cina, Giappone, Enrico di Borbone riportò trentamila pezzi, che fece allestire in mostra permanente a Venezia, a Palazzo Vendramin Calergi. Le vicende che seguirono la morte del principe, nel 1906, la vendita parziale della collezione, la prima guerra mondiale, si conclusero con l'acquisizione della raccolta da parte dello Stato italiano in conto riparazione danni di guerra. Tra il 1925 e il 1928 si realizzarono i lavori di adattamento della sede, l'allestimento e il trasferimento della raccolta da Palazzo Vendramin Calergi a Ca' Pesaro.

Dal novembre 2002, con successivi rinnovi, è in vigore la convenzione stipulata tra la Città di Venezia e la Soprintendenza Speciale per il Polo Museale Veneziano che unifica la gestione della bigliettazione e dei servizi di guardaroba, bookshop e caffetteria.

Missione

Possiamo ritenere il museo occasione per la conoscenza e la diffusione di culture dell'Asia sud orientale quali quella giapponese, cinese, indonesiana con cui vi è attualmente una consuetudine piuttosto superficiale alimentata dai mass media, da un turismo frettoloso e distratto, dal sospetto di un'economia in rapida trasformazione che vede questi paesi come pericolosi antagonisti. Il museo potrà così contribuire al superamento di una visione eurocentrica della cultura e proprio partendo dalla conoscenza, dalla conservazione e dalla divulgazione della collezione contribuirà a sviluppare la consapevolezza della diversità e il reciproco apprezzamento tra civiltà millenarie.

Per la miglior fruibilità delle collezioni è prevista la creazione di punti QRCode per la comunicazione al pubblico e la scoperta delle opere esposte

I COMPITI E I SERVIZI

Le opere esposte si aggirano intorno ai 4000 pezzi, che comprendono dipinti, sculture, armi, lacche, abiti, porcellane, strumenti musicali provenienti dall'Asia estremo orientale. Il Museo è articolato in 9 sale ed una vasta area espositiva di ingresso, per uno spazio espositivo complessivo di circa 630 mq. Vi è inoltre una spaziosa aula didattica per i laboratori dei bambini che si tengono al fine settimana. La stessa sala è utilizzata anche in occasione di eventi, proiezioni o conferenze.

L'Istituto offre agli utenti visite guidate gratuite a tema il sabato e la domenica, programmate e pubblicizzate in biglietteria e attraverso la propria mailing list, il sito e i social network. Book shop, caffetteria, guardaroba, sono a disposizione dei visitatori al piano terra del Palazzo e fanno parte, come la biglietteria, dei servizi in Convenzione con la Galleria Internazionale d'Arte Moderna.

Sono a disposizione del pubblico schede di sala in italiano e in inglese, due filmati sulla storia della collezione e sulla lavorazione della lacca giapponese ed uno sul teatro delle ombre dal primo ottobre 2013.

Indicare il funzionario referente per la compilazione della Carta.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Fiorella Spadavecchia

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	7 o 8 ore	10-17 dall'1 novembre al 31 marzo 10-18 dall'1 aprile al 31 ottobre
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il lunedì ▪ 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (come da D.M. 13.4.1993) 	
Accoglienza		
Biglietteria	SI	La gestione della biglietteria è demandata dal novembre 2002, per Convenzione rinnovata ogni tre anni, al concessionario della Fondazione Musei Civici di Venezia. Riduzioni dai 6 ai 29 e oltre ai 65. Gratuità ai residenti o nati del Comune di Venezia, bambini 0-5; guide autorizzate; capigruppo per gruppi di almeno 21 persone (previa prenotazione) accompagnatori max 2 per gruppo, membri ICOM. Gratuità per l'ingresso al solo Museo d'Arte Orientale secondo disposizioni ministeriali.
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede - su prenotazione	Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza	Biglietteria gestita ai sensi della Convenzione da Fondazione Musei civici Veneziani. Eventuali tempi di attesa per la visita sono comunicati al momento delle prenotazioni e direttamente in biglietteria al momento di acquisto del biglietto
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Tempi massimi di attesa: 30'	Da 30 minuti o comunque il tempo per organizzare la presenza di più gruppi (mx 2) contemporaneamente

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	SI	Esiste all'ingresso del museo cartellonistica informativa in zona biglietteria sia riguardo ai percorsi che ai servizi.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	NO	
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	Informazioni on line: http://www.polomuseale.venezia.beniculturali.it
- presenza di segnaletica interna	SI	Segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	SI	Esiste uno striscione sulla facciata di Ca' Pesaro sul Canal Grande che indica la presenza del Museo. Un banner all'ingresso e, sempre all'ingresso di Ca' Pesaro, vi sono indicazioni sugli orari di apertura.
- addetti ai servizi e personale di sala		Il personale di sala è munito di cartellino identificativo, in parte parla inglese ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni o può indicare una persona di riferimento
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	SI	L'accesso ai disabili è garantito al 90% dell'esposizione dall'uso dell'ascensore.
Servizi igienici per diversamente abili	SI	Esistono servizi igienici per persone con diversa abilità a piano terra
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Le sale espositive del museo e l'area di accesso su due livelli sono sempre aperte. Qualora si verifici la necessità di chiusura temporanea per lavori o altre cause di forza maggiore, la chiusura di una o più sale viene segnalata in biglietteria. Le sale dalla I alla IX sono comunque visitabili. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica tutti i giorni, compresi quelli di chiusura.
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Lo spazio dedicato alla fruizione è completamente allestito. Sono visitabili 10 aree espositive. Qualora si verifici la necessità di chiusura temporanea per lavori o altre cause di forza maggiore, la chiusura di una o più sale viene segnalata in biglietteria. Le sale dalla I alla IX sono comunque visitabili. La pulizia delle sale viene svolta in maniera

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		sistematica tutti i giorni, compresi quelli di chiusura.
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI</i>	E' presente una sala video destinata all'approfondimento di particolari tematiche come la lacca, la formazione della collezione e il teatro delle ombre
Zone di sosta	<i>SI</i>	Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso e a metà percorso
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento e degrado delle opere. Poiché la sede è comunque in un palazzo storico, ci sono difficoltà di illuminazione per alcune vetrine di centro sala
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Sale, ascensori, rampe di scale sono monitorate sistematicamente per garantire la fruibilità e la sicurezza degli spazi.
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i> <i>SI negli spazi aperti</i>	Il museo dispone di pannelli esplicativi in più punti del percorso in italiano e inglese espositivo, di schede per ogni sala e guida breve, sempre in italiano e inglese.
- didascalie	<i>SI</i>	Vi sono didascalie nel 100% delle sale, in italiano e in inglese
- guide brevi	<i>SI</i>	Le guide brevi, appena saranno ristampate, saranno disponibili in italiano e in inglese a pagamento
- catalogo generale	<i>NO</i>	
- audioguide	<i>NO</i>	
- visite didattiche	<i>SI</i>	Le visite didattiche consistono in itinerari tematici studiati per fasce d'età e condotti da operatori interni al museo. Sono previste Convenzioni per itinerari didattici condotti da personale del museo. Gli insegnanti si possono avvalere del prestito di

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		materiali didattici per preparare in autonomia la visita al museo con i propri allievi
- sito web	SI	E' presente una sezione all'interno del sito della Soprintendenza, che riguarda la collezione museale e tutte le informazioni relative alla sua fruizione. http://www.polomuseale.venezia.beniculturali.it
- strumenti multimediali	SI	Sono disponibili, dalla fine del 2013, sei punti QRCode in italiano e inglese e lingua dei segni
- strumenti <i>on line</i>	SI	Il Museo ha una pagina facebook dove diffonde i suoi appuntamenti e iniziative
- altro materiale informativo	SI	Presso il Museo sono sempre presenti segnalazioni di iniziative relative agli altri musei del Polo
Assistenza qualificata per diversamente abili:	SI	Visite guidate per non vedenti ed eventualmente non udenti (da luglio 2013) su prenotazione al 041- 5241173
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	SI	Sono presenti schede Minolta per l'esplorazione tattile
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	SI	
- esistenza di percorsi specifici	SI	Sono presenti itinerari e visite specifiche per non vedenti e non udenti
SERVIZI MUSEALI		
Ampiezza		
Bookshop	SI	In convenzione con la Fondazione Civici Musei Veneziani: il bookshop è in concessione a una società esterna ed è accessibile esclusivamente dall'androne di Ca' Pesaro.
Caffetteria	SI	In convenzione con la Fondazione Civici Musei Veneziani: la caffetteria è data in concessione a società esterna, ed è accessibile anche agli esterni
Ristorante	NO	
Guardaroba	SI	In convenzione con la Fondazione Civici Musei Veneziani: Gratuito. E' obbligatorio depositare zaini e borse voluminose

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Deposito oggetti	<i>SI</i>	Gratuito
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI</i>	La valorizzazione della collezione prevede lo studio e la realizzazione di mostre di soggetto attinente o di opere di confronto con l'esposto (arte orientale moderna)
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	Si intendono realizzare incontri sulla fruibilità dei musei alle categorie svantaggiate, approfondimenti scientifici sulla grafica, presentazione di restauri.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i>	Esistono pubblicazioni legate alla formazione della collezione, a particolari categorie di beni come gli strumenti musicali, gli intro e le lacche, anche contenute in opere collettive.
Diffusione delle attività/iniziativa	<i>SI</i>	L'attività istituzionale e temporanea è diffusa tramite comunicati stampa a quotidiani, cartellonistica, mailing list, social network, sito internet
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i>	Sono in essere convenzioni di studio con l'Università degli Studi Ca' Foscari e il Ritsumeikan Art Research Center di Kyoto, sempre con Ca' Foscari per le disabilità uditive.
Affitto degli spazi	<i>NO</i>	
Altro	<i>NO</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	Le visite didattiche consistono in itinerari tematici studiati per fasce di età e condotti da operatori specializzati
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>	Laboratori artistici vengono organizzati per fasce d'età e condotti da operatori specializzati
- corsi di formazione per	<i>SI</i>	Gli insegnanti si possono avvalere del prestito

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
docenti scolastici		gratuito di materiale didattico per preparare in autonomia la visita al museo con i propri allievi.
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI</i>	Sono previste Convenzioni per itinerari didattici condotti da personale del museo da elaborare in collaborazione con gli insegnanti. Il Servizio didattico è attivo su richiesta presso gli uffici della Soprintendenza, Piazza San Marco, 63 30125 Venezia Telefono 0415210577 0415210569 Il servizio organizza progetti speciali in convenzione con le scuole di ogni ordine e grado, laboratori artistici e di animazione, corsi di formazione per docenti scolastici e operatori didattici, produce cd-rom e pubblica opuscoli per docenti e studenti.
- altre iniziative	<i>SI</i>	In occasione di manifestazioni particolari indette dal Ministero, il servizio cura l'organizzazione di eventi dedicati.
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Per tutto l'orario di apertura (si veda alla voce orari di apertura)
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Su appuntamento presso la sede museale o presso gli uffici di San Marco 63, tel 041 2967611
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	L'informazione è diffusa capillarmente attraverso i diversi media: comunicati stampa, social network, mailing list, sito internet, cartellonistica.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Schede di catalogo e fotografie sui beni del Museo sono consultabili su appuntamento nella sede della Soprintendenza, San Marco 63, tel. 041 2967611
Ampiezza		
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità
- schede di catalogo	<i>SI</i>	Esistono schede inventariali e di catalogo di 11.000 pezzi su un totale di 17.000 circa
- schede di restauro	<i>SI</i>	Le schede di restauro sono consultabili su prenotazione presso la sede museale o presso l'archivio restauri della Misericordia, tel. 041/720661
- schede di movimentazione	<i>SI</i>	Compilate a seconda dei materiali e utilizzate in occasione di mostre
- archivio fotografico	<i>SI</i> Allegate alle schede di catalogo	Le fotografie sono consultabili su appuntamento nella sede della Soprintendenza, San Marco 63, tel. 041 2967611 Ufficio Catalogo
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>NO</i>	
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Le pubblicazioni sono consultabili su appuntamento nella sede della Soprintendenza, San Marco 63, tel. 041 2967611
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
-Enti territoriali	<i>NO</i>	Il Consolato Generale del Giappone a Milano diffonde con regolarità le iniziative del Museo
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>NO</i>	
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB,	<i>SI</i>	Accordi con Ikebana Study Group per iniziative legate a itinerari di visita e laboratori didattici

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ICOM ...)		
-Onlus	<i>NO</i>	
-Operatori economici	<i>NO</i>	
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		Il Museo pubblica sul sito i risultati delle attività e le iniziative. In occasione di restauri inoltre i risultati sono sempre presentati al pubblico nel corso di conferenze dedicate.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		L'Istituto sta organizzando iniziative per la valorizzazione della collezione attraverso esposizioni, restauri, manutenzioni, miglioramenti dell'accessibilità anche ai diversamenti abili
Iniziativa finalizzata al miglioramento:	<i>SI</i>	E' in essere uno studio per il miglioramento espositivo della sala dedicata ai materiali indonesiani e al teatro delle ombre, riservando grande attenzione alle condizioni conservative dei materiali.
-delle strutture		
-delle collezioni	<i>SI</i>	Il Museo sta lavorando per il miglioramento delle condizioni di deposito dei materiali, e della loro messa in sicurezza con l'ottenimento del certificato di protezione incendi, il cui progetto è stato elaborato dai tecnici del Comune di Venezia, proprietario dello stabile.
-dei servizi	<i>NO</i>	
-delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	Sono in programma due esposizioni riguardanti i tessuti e la produzione grafica. Come eventi collaterali sono previsti anche conferenze specialistiche in collaborazione con l'Università degli Studi di Ca' Foscari. Sono stati inoltre elaborati nuovi itinerari di visita e approfondimenti su particolari opere del museo.
-altro		
SERVIZI SPECIALISTICI		
Archivio	<i>SI</i>	L'archivio storico della Soprintendenza, al quale afferiscono i materiali relativi al Museo, è

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		consultabile su prenotazione, presso la sede della Soprintendenza, in San Marco 63, Venezia.
Biblioteca	<i>SI</i>	La biblioteca è consultabile su prenotazione, presso la sede della Soprintendenza, in San Marco 63, Venezia.
Fototeca	<i>SI</i>	La fototeca è consultabile su prenotazione, presso la sede della Soprintendenza, in San Marco 63, Venezia.
Deposito	<i>SI</i>	Il deposito del Museo è accessibile solo per comprovati motivi di studio e su prenotazione, accompagnati dal direttore o da un curatore
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	<p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali da presentare avvalendosi del modulo allegato. Il Museo d'arte orientale si impegna a rispondere entro 30 giorni.</p> <p>Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.</p>

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è ...

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo ... o un fax al seguente numero...

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Nel caso l'ingresso all'istituto sia a titolo gratuito indicare: "Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (ad esempio, rilascio di una pubblicazione)".

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail ... oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni