

Linee guida per la compilazione della Carta della Qualità dei Servizi

Premessa

Nella definizione della propria offerta, gli istituti devono attenersi ai seguenti riferimenti normativi e documenti:

- Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (DPR n. 62 del 16 aprile 2013)
- Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (D.Lgs n.33 del 14 marzo 2013)
- 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 (D.M. 28 marzo 2008)
- Linee guida per la comunicazione all'interno dei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli
- 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

Si consiglia, in un'ottica di omogeneità tra tutti gli istituti statali, di lasciare invariata la copertina della Carta, apportando nel riquadro sinistro la denominazione completa dell'istituto.

Nel caso l'istituto costituisca un complesso unitario di visita (ad esempio villa e annesso giardino) si consiglia di compilare un'unica Carta della qualità dei servizi.

Gli istituti sono tenuti a diffondere la Carta all'ingresso, presso la biglietteria o il desk di accoglienza, e sul sito web.

La Carta va aggiornata ogni qualvolta intervengano variazioni sostanziali e comunque non oltre i 2 anni. In ogni caso, in assenza o in presenza di mutamenti nell'organizzazione, gli istituti sono tenuti a comunicare alla Direzione Generale competente l'avvenuto aggiornamento.

Parte I Presentazione

In questa sezione sono contenute informazioni di carattere generale sull'importanza e le finalità della Carta e i principi a cui si ispira. Si raccomanda di mantenere il testo invariato.

Parte II Descrizione della struttura

In questa sezione l'istituto dovrà riportare in termini generali i propri elementi distintivi, quali:

- "Caratteristiche essenziali": illustrazione sintetica (1.500-2.000 battute) delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale.

In particolare saranno richiamati:

1. la natura giuridico-istituzionale;
2. la sede o le sedi (incluso indirizzo e recapiti);
3. la storia (con brevi cenni);
4. la missione;

5. riferimento al territorio, soprattutto per ciò che concerne i musei archeologici.

- “Compiti e servizi”: presentazione sintetica (1.500-2.000 battute) dell’insieme della propria offerta culturale con descrizione del patrimonio a disposizione dell’utenza e dei servizi. Ad esempio, tipologia e quantità dei beni (dipinti, sculture, stampe, ecc.), tipologia e grandezza della struttura (area espositiva, sale, sale accoglienza, sala didattica, area esterna, ecc.), i servizi.
- Indicazione del funzionario referente per la compilazione della Carta.

Onde evitare ridondanze e prolissità, si raccomanda agli istituti di rispettare i contenuti dei paragrafi, conformandosi scrupolosamente a quanto viene indicato, e di attenersi quanto più possibile al numero stabilito di caratteri.

Parte III Impegni e standard di qualità

In questa sezione ogni istituto dovrà riportare i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che viene riportato. Tali indicazioni dovranno essere presentate in forma di griglia, come proposto dal modello stesso. Le informazioni indirizzate ai visitatori dovranno essere inserite nella colonna *Impegni dell’istituto e informazioni utili*. All’interno di tale colonna è stata inserita, **in carattere rosso**, una traccia **meramente esemplificativa** del contenuto. **Ogni istituto è tenuto pertanto a modulare tale contenuto sulla base della propria offerta.**

In deroga a quanto scritto, gli istituti di più grandi dimensioni e rilevanza possono riportare alcune informazioni in forma discorsiva quando, per ragioni di esaustività, queste non possano essere contenute nella griglia.

Al termine si riportano gli standard di riferimento per la compilazione, divisi per musei, biblioteche e archivi. Gli istituti, pertanto, nel compilare la colonna *Impegni dell’istituto e informazioni utili* sono tenuti al **rispetto di tali livelli minimi**.

In termini generali si sottolinea l’importanza di **riportare le informazioni in positivo**. L’utente deve poter percepire in maniera chiara e immediata quanto l’istituto mette a sua disposizione. Al contrario, nel caso non si abbiano informazioni da riportare, sarebbe più appropriato omettere l’indicazione. Ad esempio, se non è presente una caffetteria oppure il personale non dispone di divisa, eliminare il dato. Lo stesso dicasi per la voce “altro”.

Sarebbe auspicabile, inoltre, che alcune voci, per facilità di lettura e snellezza del documento, venissero accorpate qualora riportassero le medesime indicazioni.

Le voci *Valorizzazione*, *Rapporto con gli stakeholder* e *Obiettivi di miglioramento* sono di recente inclusione rispetto al precedente modello. In dettaglio:

- *Valorizzazione* - grado di coinvolgimento dell’istituto in attività o iniziative finalizzate alla valorizzazione del proprio patrimonio;
- *Rapporto con gli stakeholder* - ruolo attivo dell’istituto nei confronti della comunità di riferimento e del territorio tramite collaborazioni formali e non formali con i portatori di interesse;
- *Obiettivi di miglioramento* - impegno dell’istituto al continuo rinnovamento e adeguamento.

Si consiglia di utilizzare **espressioni sintetiche**, senza entrare nello specifico delle singole attività, iniziative o progetti, e di mettere in evidenza essenzialmente gli aspetti qualitativi e le finalità.

Parte IV Tutela e partecipazione

In tale sezione sono riportate le informazioni relative ad eventuali reclami o istanze che possono essere presentate dagli utenti all’istituto in caso di mancato rispetto degli impegni. Si raccomanda di indicare in maniera chiara la persona incaricata della gestione dei reclami, l’indirizzo mail e il numero di fax a cui è possibile inoltrare il modulo di reclamo.

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)”*.

Indicare se 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.

Nel paragrafo "Comunicazione" indicare eventuali altri canali tramite i quali è diffusa la Carta della Qualità dei Servizi.

Il Glossario è di supporto ai compilatori della Carta pertanto si invita ad eliminare tale pagina all'atto di rendere pubblica la Carta.

Nel modulo di reclamo allegato, ciascun istituto dovrà indicare la denominazione completa dell'istituto, l'indirizzo e i recapiti.

Di seguito si riportano gli standard minimi individuati a cui gli istituti dovranno attenersi nel compilare la griglia.

STANDARD DI RIFERIMENTO – MUSEI E AREE ARCHEOLOGICHE

ACCESSO

- > Orario di apertura *Minimo di 6 ore*
- > Giorni di apertura *Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:*
 - *non più di un giorno settimanale feriale*
 - *giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)*

ACCOGLIENZA

- > Sito web: *SI*
 - > Attesa per l'acquisto del biglietto:
 - in sede: *Tempi massimi di attesa:*
 - *sedi con visitatori annui > 500.000: 120'*
 - *sedi con visitatori annui > 200.000: 60*
 - *sedi con visitatori annui < 200.000: 30'*
 - su prenotazione: *Tempi massimi di attesa per classi di sedi:*
 - *sedi con visitatori annui > 500.000 : 30'*
 - *sedi con visitatori annui > 200.000: 20'*
 - *sedi con visitatori annui < 200.000 : 15'*
 - *Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza*
 - > Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie: *Tempi massimi di attesa 30'*
 - > Informazione e orientamento:
 - *esistenza di un punto informativo: SI*
 - *presenza di segnaletica interna: SI*
 - *presenza di segnaletica esterna: SI*
 - > Addetti ai servizi e personale di sala: *SI*
 - > Accesso facilitato per persone con diversa abilità: *SI*
-

FRUIZIONE

Disponibilità del materiale fruibile:

- > sale aperte alla fruizione: *Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale
Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria*
- > spazi dedicati alla fruizione: *Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale
Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria*
- > Illuminazione: *SI*
- > Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi: *SI*
- > Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:
 - pannelli e/o schede mobili: *SI*
 - didascalie: *SI*
 - visite didattiche: *SI*
 - sito web: *SI*

VALORIZZAZIONE

- > Diffusione delle attività/iniziative: *SI*

EDUCAZIONE E DIDATTICA

- > Informazioni e assistenza con personale qualificato: *SI*
- > Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: *SI*
- > Interventi di diffusione mirata delle iniziative: *SI*

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

- > Possibilità di consultazione della documentazione: *SI*
- > Disponibilità di:
 - schede di catalogazione: *SI*
 - archivio fotografico: *SI*
 - pubblicazioni: *SI*

SERVIZI SPECIALISTICI

- > Deposito: *SI*

RECLAMI

- > Reclami: *SI*

STANDARD DI RIFERIMENTO – BIBLIOTECHE

ACCESSO

- > Orario di apertura: *Almeno 36 ore settimanali*
- > Giorni di apertura: *Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di*
 - *Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)*
 - *Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo*
- > Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni: *Non più di 60 minuti*

ACCOGLIENZA

- > Sito web: *SI*
- > Informazione e orientamento:
 - *esistenza di un punto informativo: SI*
 - *presenza di segnaletica interna: SI*
 - *presenza di segnaletica esterna: SI*
- > Addetti ai servizi e personale di sala: *SI*
- > Accesso facilitato per persone con diversa abilità: *SI*

FRUIZIONE

- > Capacità ricettiva: *Almeno 20 posti di consultazione*
- > Disponibilità del materiale fruibile:
 - *documenti consultabili a scaffalatura aperta: SI*
- > Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:
 - *documentazione moderna: Almeno 2 unità*
 - *documentazione antica e rara: A partire da 1 unità*
 - *giornali: Almeno 2 unità*
 - *altre tipologie di documenti: Almeno 2 unità*
- > Tempi di attesa per la consegna:
 - *documentazione moderna: Non più di 75'*
 - *documentazione antica e rara: Non più di 75'*
 - *giornali: Non più di 75'*
- > Durata del deposito:
 - *documentazione moderna: Tra i 5 e i 7 giorni*
 - *documentazione antica e rara: Tra i 5 e i 7 giorni*
- > Sale aperte alla fruizione: *SI*
- > Illuminazione: *SI*
- > Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi: *SI*
- > Assistenza di personale qualificato alla ricerca: *100% dell'orario di apertura*
- > Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:
 - *cataloghi della Biblioteca a schede: SI*
 - *cataloghi della Biblioteca in rete: SI*
 - *cataloghi di altre Biblioteche: SI*
 - *repertori bibliografici in scaffale: SI*
 - *bibliografie specializzate in scaffale: SI*

PRESTITO

Prestito locale

- > Orario del servizio: *Almeno 18 ore settimanali;*
Il prestito è sospeso per 2 settimane ogni anno per ricognizione
- > Attesa per l'iscrizione al prestito: *Non più di 20'*

- > Disponibilità del materiale:
 - documenti richiedibili per ciascuna richiesta: *Almeno 2 unità*
 - durata del prestito: *Almeno 15 giorni*
 - attesa per consegna in sede: *Non più di 75'*

Prestito interbibliotecario

- > Orario del servizio: *Almeno 18 ore settimanali*
Il prestito è sospeso per 2 settimane ogni anno per ricognizione
- > Attesa per l'iscrizione al prestito: *Non più di 20'*
- > Tempo di inoltro della richiesta: *Non più di 4 giorni*
- > Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche: *Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento*
- > Durata del prestito: *Almeno 15 giorni*

RIPRODUZIONE

- > Orario delle richieste: *Nell'orario di apertura*
- > Orario del ritiro: *Nell'orario di apertura*
- > Orario della cassa: *Nell'orario di apertura*
- > Conformità alle caratteristiche dell'originale: *100% delle riproduzioni conformi all'originale*

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

- > Ricerca per corrispondenza: *SI*
- > Indicazione dei referenti: *SI*
- > Tempi di risposta: *Non più di 15 giorni*

VALORIZZAZIONE

- > Diffusione delle attività/iniziative: *SI*

EDUCAZIONE E DIDATTICA

- > Interventi di diffusione mirata delle iniziative: *SI*

RECLAMI

- > Reclami: *SI*

STANDARD DI RIFERIMENTO – ARCHIVI

ACCESSO

- > Orario di apertura: *Almeno 36 ore settimanali*
- > Giorni di apertura: *Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di*
 - *Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)*
 - *Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo*
- > Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni: *Non più di 60 minuti*

ACCOGLIENZA

- > Sito web: *SI*
- > Informazione e orientamento:
 - *esistenza di un punto informativo: SI*
 - *presenza di segnaletica interna: SI*
 - *presenza di segnaletica esterna: SI*
- > Addetti ai servizi e personale di sala: *SI*
- > Accesso facilitato per persone con diversa abilità: *SI*

FRUIZIONE

- > Disponibilità del materiale fruibile:
 - *Comunicazione della serie o dei fondi non disponibili per la consultazione: Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro*
 - *Capacità ricettiva: Almeno 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili*
 - *Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno: Almeno 3 unità*
 - *Prese al giorno: Almeno 3 durante l'apertura antimeridiana*
 - *Attesa nel caso di presa continua: Non più di 60'*
 - *Attesa nel caso di orari fissi: Non più di 60', non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede*
- > Sale aperte alla fruizione: *SI*
- > Illuminazione: *SI*
- > Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi: *SI*
- > Assistenza di personale qualificato alla ricerca: *60% dell'orario di apertura*
- > Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:
 - *Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici: SI*
 - *Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici: SI*

RIPRODUZIONE

- > Orario delle richieste: *Nell'orario di apertura*
- > Orario del ritiro: *Nell'orario di apertura*
- > Orario della cassa: *Nell'orario di apertura*
- > Possibilità di effettuare fotocopie: *SI*
- > Conformità alle caratteristiche dell'originale: *100% delle riproduzioni conformi all'originale*

VALORIZZAZIONE

- > Diffusione delle attività/iniziative: *SI*

EDUCAZIONE E DIDATTICA

> Interventi di diffusione mirata delle iniziative: *SI*

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

> Informazione qualificata: *SI*

> Indicazione dei referenti: *SI*

> Tempi di risposta: *SI*

RECLAMI

> Reclami: *SI*