

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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

Regione

Lazio

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Piazza di Santa Croce in Gerusalemme, 9a
Italia

Città

Roma

Cap

00185

Denominazione

Museo Nazionale Strumenti Musicali

Acronimo

MNSM

Sito Web

<https://www.direzionemuseistataliroma.beniculturali.it>

Email

sonia.martone@beniculturali.it

Responsabile

Sonia Martone

Telefono

06 70144796

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1974

Notizie storiche

Il Museo Nazionale degli Strumenti Musicali ha sede a Roma nella Palazzina Samoggia, facente parte della caserma di fanteria intitolata a "Umberto I", poi denominata "Principe di Piemonte" ed edificata tra il 1900 e il 1919. La collezione museale, costituita in gran parte dalla vasta ed eterogenea collezione privata di Evan Gorga.

Nel 1949 lo Stato Italiano acquistò la raccolta, stipulando una convenzione che prevedeva il pagamento dei debiti contratti da Gorga e la concessione di un vitalizio al venditore. Gli strumenti musicali non ricevettero subito una adeguata sistemazione, ma furono dislocati in molteplici magazzini, finché nel 1964 sono stati tutti riuniti nella Palazzina Samoggia, ex caserma, attuale sede del Museo. I lavori di ristrutturazione dell'edificio, iniziati nel 1971, terminarono il 27 marzo 1974 con l'inaugurazione del Museo degli Strumenti Musicali.

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

Con la varietà, ampiezza e rilevanza delle sue raccolte di strumenti musicali, fino ad oggi arricchite con importanti acquisizioni, il Museo fornisce la testimonianza della manifestazione artistica musicale dell'uomo attraverso oggetti e strumenti che abbracciano oltre due millenni di storia e questa peculiarità costituisce la sua missione principale, ovvero la diffusione della conoscenza di un ambito specifico della cultura italiana, ma anche europea ed extraeuropea, in modo diacronico e sincronico, nelle sue interazioni significative con altre manifestazioni culturali ed estetiche dell'umanità. La posizione centrale del museo all'interno di un tessuto urbano pluristratificato e multiculturale favorisce una più ampia apertura al territorio e alla cittadinanza tutta, con la possibilità non solo di rivolgersi comunità scientifica ma di coinvolgere le giovani generazioni in un processo di appropriazione culturale del luogo e delle sue collezioni.

Missione

Il Museo Nazionale degli Strumenti Musicali ha la missione di divulgare la cultura musicale di tutti i popoli in ogni tempo, ma soprattutto quella italiana, attraverso la conoscenza degli strumenti musicali che hanno reso possibile la realizzazione di questa forma d'arte, espressione della sensibilità, della cultura, dell'evoluzione tecnica dell'uomo nella società.

Compiti e servizi

Il museo Nazionale degli Strumenti Musicali, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

24

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Sonia

Cognome

Martone

Qualifica

Direttore di istituto non autonomo

Telefono

06 7014796

Emailsonia.martone@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9,30 -19,30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

1 gennaio - 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

288

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento

Acquisto del biglietto

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

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

- Telefonica

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

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)

- No

Parcheggio riservato

Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

13

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

Almeno un'ala ad uno dei piani del museo rimane visitabile

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 comunque visitabili

Sale museali al primo e secondo piano
auditorium

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

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

Sì

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

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- In concessione

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

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

Rassegne musicali

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Conservatorio Nazionale di Musica Santa Cecilia

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Musicologia

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

- Sito web
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

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

su appuntamento

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su appuntamento

Numero di opere inventariate

3128

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

600

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

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%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

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

È in fase di studio

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

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

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

- 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.)**

Si ritiene che un'azione di miglioramento dell'attuale assetto del Museo Nazionale degli Strumenti Musicali, si debba configurare come un vero e proprio piano di valorizzazione esteso a i livelli (architettonico, museologico, impiantistico e della comunicazione) che consenta di far rientrare l'Istituto in un circuito di interesse internazionale

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.)**

- Revisione complessiva della percorrenza, a tutti i piani,
- Nuovo allestimento,
- Spazi di esecuzione pubblica, per concerti con pubblico seduto e per esperienze performative contestuali ad uno strumento in particolare o a uno specifico contesto culturale
- Piattaforma web

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

Sono previste mostre e presentazioni di sezioni di della collezione

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

Entro il 2022 sarà aperto al piano terra un nuovo spazio di accoglienza, una sala didattica e uno spazio per le mostre temporanee

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.)

Rassegna musicale "Concerti sotto i portici"

In occasione del progetto, "Ricordando Gennaro Evangelista Gorga" saranno valorizzati alcuni dei pezzi più significativi della sua collezione.

Presentazione al pubblico del clavicembalo di Elpidio Gregori, acquisito dal Museo Nazionale degli Strumenti Musicali con Decreto di cessione ex L. 512/1982

Altro

Presentazione al pubblico della collezione di bassi elettrici in comodato presso il museo
Masterclass

Iniziative sul tema del pianoforte di Bartolomeo Cristofori

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**

Museo nazionale degli Strumenti Musicali

Indirizzo / Address

Piazza di Santa Croce in Gerusalemme, 9a

Tel

06 7014796

Email

dms-rm@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days