



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 adopera 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 comunemente 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	Lazio
Indirizzo	
Via Pasquale S. Mancini 20	
Città	Cap
roma	00196
Denominazione	Acronimo
Casa Museo Hendrik Christian Andersen	MHCA
Sito Web	Email
https://direzionemuseiroma.cultura.gov.it/museo-hendrik-christian-andersen/	mariagiuseppina.dimonte@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
Maria Giuseppina Di Monte	+39 06 3219089

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1999

Notizie storiche

Casa-museo dello scultore norvegese-americano Hendrik Christian Andersen (Bergen, 1872-Roma, 1940), vissuto a Roma dalla fine del XIX secolo fino alla morte.

Palazzina da lui stesso fatta costruire e decorata a partire dal 1922 in stile eclettico neo-rinascimentale. Sul portone d'ingresso campeggia la scritta Villa Helene, una dedica dello scultore alla propria madre. Al piano terra si trovano due grandi atelier con le opere dell'artista, al primo piano la sua abitazione, ora utilizzata per mostre temporanee dedicate ad artisti stranieri dell'Otto e del Novecento fino alla contemporaneità.

Nella Casa Museo si conservano le opere dello scultore e pittore Hendrik Christian Andersen. La collezione delle opere (oltre duecento sculture di grandi, medie e piccole dimensioni in gesso e bronzo; oltre duecento dipinti e oltre trecento opere grafiche) si segnala per la sua eccezionalità essendo quasi interamente incentrata attorno all'idea utopica di una grande "Città mondiale".

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

La Casa Museo è stata recentemente riallestita al primo piano riproducendo l'appartamento originale dello scultore. La Casa offre diversi tipi di attività: da quelle didattiche, sotto forma di visita guidata o visita conferenza, ai laboratori, giochi didattici oltre alle attività quali seminari, conferenze, presentazione di libri e convegni fino alle arti performative come danza, teatro e performances. Le mostre temporanee, tre o quattro per anno, propongono approfondimenti su temi legati al museo; attraverso la presentazione di opere in deposito e l'allestimento di mostre temporanee che illustrino aspetti particolari collegati alla collezione o approfondimenti sulla stessa o sull'artista.

Missione

Garantire la fruizione da parte del pubblico più esteso, favorendo la migliore percezione degli oggetti esposti e la più larga accessibilità attraverso la predisposizione, di cui il museo è dotato, di attrezzature finalizzate alla comprensione da parte di

pubblico degli oggetti presentati. Valorizzare e promuovere la conoscenza delle collezioni e del museo attraverso mostre, attività culturali di vario tipo, implementare la collezione e tutelare e conservare il patrimonio esistente

Compiti e servizi

Uno dei compiti della Casa Museo Hendrik Christian Andersen è garantire la fruizione da parte del pubblico più esteso, favorendo la migliore percezione degli oggetti esposti e la più larga accessibilità. Il Museo offre attività didattiche, visite guidate o visite conferenze, laboratori, giochi didattici seminari, conferenze, presentazioni di libri, convegni e soprattutto mostre temporanee.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

14

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Maria Giuseppina

Cognome

Di Monte

Qualifica

Direttore

Telefono Ufficio

06 3219089

Email

mariagiuseppina.dimonte@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.30 - 19.30 (ultimo ingresso 18.45)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

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, salvo aperture straordinarie previste dal MIC

Numero di giorni di apertura annua

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

309	servizi
	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	Sì
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Schede di sala • Audioguide 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese • Spagnolo 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	No
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • No 	No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	< 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	14
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
> 50%	
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> • Sala video • Sala conferenze 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
No	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	100%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	Strumenti online: Altro
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code • Altro 	podcast della casa museo
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Sussidi in LIS • Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Percorso per non vedenti e ipovedenti 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	

Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Rassegna seminari, concerti, danza
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Ambasciate di Norvegia, Svezia, Finlandia e Danimarca, Cina, Corea, Uni Malta, Pittsburgh e altre Rufa, Aba Roma, Associazione Museum, Coes, Uni Mercatorum
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente • Collane • Monografie 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Architettura • Storia
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Network radio-televisivi • Mailing list • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsorizzazioni • Crowdfunding • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Accordi integrati • Volontariato 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : senza prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : senza prenotazione/iscrizione
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative	Altre iniziative/descrizione
<ul style="list-style-type: none"> • Altre iniziative/descrizione 	visite guidate
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	
Gestione diretta	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network • Pieghevoli
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Ma • Me • Gio • Ve 	10-18
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
1075	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
300	> 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • 100% 	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • 100% 	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
Disponibilità di: pubblicazioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Servizi specialistici	
Depositi	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Archivio	

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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

No

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

- No

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

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

No

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

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- 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.)

Personale specializzato per l'archivio e la biblioteca
Implementazione percorsi per disabili e stranieri

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.)

Riorganizzazione del materiale in archivio e conseguente digitalizzazione del materiale documentario
Riorganizzazione del deposito

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

Presentazione di opere nei depositi in correlazione a mostre temporanee

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

bookshop, laboratorio didattico e di restauro
nursery, sala studio connessa con biblioteca e archivio

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.)

Mostre temporanee in programma fino a fine 2026
seminari
giornate di valorizzazione
performance danza e musica
attività rivolte a pubblico con disabilità

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

Casa Museo Hendrik Christian Andersen

Tel

06 3219089

Indirizzo / Address

Via Pasquale Stanislao Mancini 20

Email

dms-rm.museoandersen@cultura.gov.it