



## 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**

Emilia-Romagna

### **Area Geografica**

Nord

### **Indirizzo**

Via Melloni 3/a  
Italia

### **Città**

Parma

### **Cap**

43121

### **Denominazione**

Camera di San Paolo e Cella di Santa Caterina

### **Sito Web**

<http://polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it>

### **Email**

[olimpia.barbieri@beniculturali.it](mailto:olimpia.barbieri@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Olimpia Barbieri Gentili Calcagnini

### **Telefono**

0514209406

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1878

**Notizie storiche**

Il monastero benedettino di San Paolo fu fondato verso l'anno 1000 dal vescovo di Parma, Sigefredo II, presso la chiesa, oggi sconosciuta, eretta nel 985 per accogliere le reliquie di santa Felicola. Ebbe il suo periodo di maggior splendore a cavallo dei secoli XV e XVI, quando ebbe come badesse Cecilia Bergonzi e Giovanna da Piacenza, che ne fecero uno dei centri culturali più significativi di Parma. La clausura per la badessa, negli anni di maggior prestigio, era spesso una formalità, a fronte di visite frequenti e viaggi. Essa godeva di un appartamento privato nel monastero, con locali sia di studio che di ricevimento. Ai margini del giardino del monastero si trova la cella di Santa Caterina, una piccola cappella con affreschi sulla vita di santa Caterina d'Alessandria, opera pure dell'Araldi.

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

L'attuale percorso museale della Camera di San Paolo ricostruisce gli ambienti dell'appartamento privato della badessa Giovanna da Piacenza, all'interno dell'antico monastero benedettino femminile di San Paolo, che all'inizio del Cinquecento fu uno dei centri culturali più significativi della città. Attraversati alcuni spazi si raggiunge un ambiente quasi perfettamente quadrato, il cui soffitto fu affrescato nel 1514 dal pittore parmense Alessandro Araldi con una ricca ornamentazione a grottesche e candelabre dipinte, in cui si inseriscono scene sacre e immagini profane. Aggiornata su di un linguaggio ormai compiutamente rinascimentale è invece la stanza affrescata da Antonio Allegri detto il Correggio nel 1519 con una decorazione illusionistica a tralci vegetali in cui si aprono finti ovati con putti, completata nella parte sottostante da una serie di finte nicchie a monocromo con soggetti mitologici. Sul camino è rappresentata Diana, evidente riferimento alla Badessa Giovanna.

**Missione**

Il Museo, piccolo gioiello della pittura rinascimentale, situato all'interno dell'ex monastero di S. Paolo, è pietra miliare per gli studiosi ed appassionati di arte. Il compito delle Istituzioni è quello di rendere fruibili tali spazi per la cittadinanza e promuovere la loro conoscenza ad un sempre maggiore numero di visitatori.

**Compiti e servizi**

Mantenimento della struttura e del decoro della stessa e del contesto. Progetti di valorizzazione grazie alla collaborazione con le Istituzioni, le Associazioni locali ed i Volontari.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

8

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Olimpia

**Cognome**

Barbieri Gentili Calcagnini

**Qualifica**

Funzionario Architetto

**Telefono**

3478245245

**Email**

[olimpia.barbieri@beniculturali.it](mailto:olimpia.barbieri@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Dal martedì al sabato dalle 8:30 alle 14 e la prima domenica del mese

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

6

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

tutti i lunedì e le domenica (tranne la prima del mese) e 1 gennaio e 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

250

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

Sì

**Presenza di social media**

No

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**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**

- 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

**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**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- 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**

< 50%

**Personale dedicato**

No

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**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**

100%

**Zone di sosta**

No

**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**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**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**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

#### **Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

#### **Catalogo generale**

- Non presente

#### **Audioguide**

- Non presenti

#### **Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

#### **Strumenti online**

- No

#### **Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Si

#### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

#### **Servizi di ospitalità**

##### **Bookshop**

- Non presente

##### **Caffetteria**

- Non presente

##### **Ristorante**

- Non presente

##### **Guardaroba custodito**

Non presente

##### **Nursery**

No

#### **Valorizzazione**

##### **Si organizzano esposizioni temporanee**

No



**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Eventi

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Non presenti

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- No

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter

**Documentazione su beni conservati**

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

100%

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- No

**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 partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali

**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**

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni

**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.)**

Aumento delle aperture per garantire una migliore fruibilità del cittadino.

**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.)**

Migliorare l'impianto di illuminazione, migliorare gli spazi di visita.

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

Riordinare la biglietteria.

**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.)**

Presentazione di nuove pubblicazioni, avvio di nuovi progetti con Enti esterni all'amministrazione.

**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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Polo Museale dell'Emilia Romagna - Camera di San Paolo e Cella di Santa Caterina

**Indirizzo / Address**

Via Belle Arti,56 - Bologna

**Tel**

051/4209406

**Email**

pm-ero@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**