

## **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**

Piazzetta degli Ariani, sn  
Italia

**Città**

Ravenna

**Cap**

48121

**Denominazione**

Ariani

**Acronimo**

BA

**Sito Web**

<https://www.musei.emiliaromagna.beniculturali.it/musei/battistero-degli-ariani>

**Email**

[drm-ero.ariani@beniculturali.it](mailto:drm-ero.ariani@beniculturali.it)

**Responsabile**

Emanuela Fiori

**Telefono**

0544543790

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1897

**Notizie storiche**

Il Battistero degli Ariani rappresenta un'importante testimonianza della dominazione dei Goti e del loro culto; fu costruito da Teodorico durante il suo dominio (493-526) come battistero dell'antica cattedrale ariana, oggi chiesa dello Spirito Santo, che sorge nelle sue vicinanze. Nel 1914 divenne di proprietà dello Stato italiano e fu interessato da lavori di restauro. L'edificio, che si presenta ora in parte interrato, è strutturato a pianta centrale ottagonale. All'interno le pareti si presentano in nudo laterizio, ma in antico erano riccamente ornate con marmi, stucchi e mosaici. Di tutto l'apparato decorativo originario non resta ora che il prezioso rivestimento musivo della cupola, al cui centro campeggia un medaglione al cui interno è raffigurata, come si conviene in un battistero, la scena del battesimo di Cristo nelle acque del fiume Giordano.

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

Il Battistero degli Ariani ha una grande rilevanza in quanto rappresenta la cultura locale dell'epoca tardoantica, inserita in un contesto di interesse nazionale ed internazionale.

**Missione**

Le missioni istituzionali del Polo Museale dell'Emilia Romagna nei riguardi del Battistero sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione, la documentazione del bene architettonico e dei manufatti in essa conservati e la promozione della loro conoscenza.

**Compiti e servizi**

Fruizione del Bene tutelato, organizzazione eventi culturali e visite guidate tematiche, attività di ricerca scientifica e studi sull'architettura e del patrimonio artistico, consolidamento e diffusione della conoscenza del profondo legame del Battistero con la città e il territorio di Ravenna. L'attività dei Servizi educativi fa particolare riferimento alle giovani generazioni, con particolare attenzione al bene architettonico. Infine, intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni pubbliche

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

2

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Ilaria

**Cognome**

Lugaresi

**Qualifica**

Assistente alla Fruizione, Accoglienza e Vigilanza, Area II, F4

**Telefono**

0544 543710

**Email**[ilaria.lugaresi@beniculturali.it](mailto:ilaria.lugaresi@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9-12

**Apertura serale**

- Occasionale

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

3

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

**Numero di giorni di apertura annua**

363

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**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
- Ingresso gratuito
- In concessione

**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
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

Sì

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- 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**

No

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

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- 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**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Montascale

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

100%

**Sale aperte**

2

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

2

**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%

**Spazi comunque visitabili**

2

**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**

25%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- QR Code

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

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Mappe tattili

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

**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**

Gep (Giornate Europee del Patrimonio);  
Mosaico di Notte

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

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

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

su prenotazione

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

No

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

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

8.30-16

**Numero di opere inventariate**

2

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

100%

**Numero di opere esposte**

2

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%

**Disponibilità di: schede di restauro - 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%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**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 organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici

#### Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- 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

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

No

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

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

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

- Mailing list
- 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.)**

-miglioramento della qualità ed attrattività degli apparati informativo-didascalici

## 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.)**

-riqualificazione dell'area perimetrale del monumento attualmente inglobata, in parte nel giardino di pertinenza della Facoltà UNIBO e in parte in una casa privata non abitata

**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.)**

-incremento delle pubblicazioni  
-forme di valorizzazione: eventi di carattere storico-artistico, musicale e di arte performativa in occasione dei Grandi Eventi MIBACT

## 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**

Battistero degli Ariani

**Indirizzo / Address**

Piazzetta degli Ariani, sn

**Tel**

0544543724

**Email**

drm-ero.ariani@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**