



SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
Accoglienza: Interventi di formazione professionale del personale impegnato nell'accoglienza dei visitatori e nell'assistenza nei loro confronti all'ingresso dei Musei Civici e sui percorsi di visita, organizzati con risorse interne dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili	Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita	Numero di interventi di formazione organizzati nell'anno	1 corso di formazione ogni anno	100%	Realizzata, con risorse interne alla Direzione, una serie di corsi in presenza dedicati alle modalità dell'accoglienza dei visitatori nella fase dell'emergenza sanitaria (propedeutica alla riapertura al pubblico dei servizi in sicurezza, con modalità di prenotazione e contingentamento degli utenti).		
Attività didattiche: Attività didattiche dedicate a target strategici dal punto di vista dell'interesse sociale, organizzate dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili	Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita	Organizzazione e gestione del programma annuale di attività didattiche dedicate a target giudicati strategici dal punto di vista dell'interesse sociale	Valore garantito: Organizzazione e gestione annuale di attività didattiche dedicate ad almeno 3 target di particolare interesse sociale: 1. famiglie 2. scuola dell'obbligo 3. cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie	100%	(famiglie = 44 attività scuole = 77 attività disabilità = 12 attività)		
Rilevazione qualità percepita dai visitatori: Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi	Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita	Numero minimo di musei coinvolti annualmente nelle indagini sulla qualità percepita	Almeno 2 musei civici coinvolti annualmente in indagini sulla qualità percepita dai visitatori	100%	Indagini realizzate presso: Palazzo Bianco (Mostra Strozzi) Gam - Mostra Super! Villa Croce - Mostra Sirotti Museo Doria - Mythos Museo Chiossone - I colori del Giappone		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI				
1) Verifiche della qualità dei servizi presso i musei gestiti in concessione o in appalto per del Comune di Genova (da Società cooperative, Raggruppamenti Temporanei d'Impresa ecc.)			Nell'anno in corso, causa emergenza sanitaria (Covid-19), non sono state realizzate le previste verifiche in collaborazione con i soggetti concessionari o appaltatori				

<p>2) Mantenere adeguate e coinvolgenti le collezioni storiche tramite interventi di miglioramento sugli allestimenti e le modalità di comunicazione (cartellonistica, didascalie, sito internet, logo ufficiale ecc.), pur a fronte di alcune chiusure finalizzate a garantire adeguate condizioni di sicurezza delle strutture coinvolte</p>	<p>Realizzato il nuovo sito dei Musei Civici (Liguria Digitale), che entrerà in funzione, con una dimensione internazionale, nei primi mesi dell'anno in corso</p> <p>Molte strutture museali sono oggetto di adeguamenti strutturali e manutentivi, attualmente in corso</p> <p>In fase di realizzazione i seguenti nuovi musei: Museo della Storia della Città presso Loggia dei Banchi Museo dell'Emigrazione Italiana presso la Commenda di Pré</p> <p>Per avviare alla chiusura di Palazzo Rosso: riallestito il percorso di visita di Palazzo Bianco con l'esposizione di capolavori tratti dalle raccolte di Palazzo Rosso</p> <p>Realizzati 2 eventi on line in sostituzione dei Rolli Days realizzati negli anni precedenti in presenza, con il supporto di una specifica APP e di filmati ad alta tecnologia</p>						
<p>Il Responsabile Dott.ssa FEDERICA VINELLI (documento firmato digitalmente)</p>							