



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi Musei Civici- Anno 2021

| SERVIZIO EROGATO | FATTORE DI QUALITA' | INDICATORE | VALORE GARANTITO/PREVISTO | VALORE REALIZZATO % | Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate | EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO | FONTE DEL DATO | 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 Attività e Marketing Culturale, già 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 | 0 | 0 | Le problematiche concernenti l'emergenza sanitaria non hanno permesso di prendere in considerazione l'organizzazione di corsi di formazione in presenza, con partecipazione massiva del personale addetto al front-office. L'offerta di un corso on line gratuito di elevato valore, relativo all'accoglienza, da parte della Fondazione Scuola Beni e Attività Culturali in collaborazione con il Ministero della Cultura ("Il Museo Accogliente" nell'ambito del progetto "Musei in corso"), ha inoltre sconsigliato l'organizzazione di un corso dello stesso tipo con risorse interne. Al corso di cui sopra, articolato in n. 6 moduli formativi della durata di 40 minuti l'uno, hanno partecipato 7 dipendenti dei Musei Civici, addetti al front office. | Atti conservati presso la Direzione Attività e Marketing Culturale - Ufficio Formazione | |
| 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 | 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% | persone coinvolte n. 1.340 in attività dedicate a famiglie 2.568 in attività dedicate a scuole 85 in attività dedicate a disabili | // | Dati trasmessi mensilmente dalle singole strutture alla Direzione Attività e Marketing Culturale (Ufficio sistemi Qualità e Dati) e registrati c/o quest'ultima su tabelle riassuntive annuali | |
| 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, inclusa l'organizzazione di specifici eventi (mostre) | Almeno 2 musei civici coinvolti annualmente in indagini sulla qualità percepita dai visitatori presso i musei in gestione diretta | 150% | 3 musei coinvolti a fronte di 2 musei preventivati : 1. Museo delle Culture del Mondo - Castello D'Albertis (Mostra Soleritown) 2. GAM (Mostra Marino Marini) 3. Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce (Mostra Gaetano Pesce). | // | Atti presso la Direzione Attività e Marketing Culturale: risultati scaricati da Google Drive | Pubblicati sul sito istituzionale e sul Portale dei Musei i risultati relativi alla mostra "Soleritown" - Museo delle Culture di Mondo. A seguire verranno pubblicati sugli stessi siti i risultati delle altre 2 indagini |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | ESITI | | | | | |
| 1) Verifiche della qualità dei servizi presso i musei gestiti in concessione o in appalto per conto del Comune di Genova (da Società cooperative, Raggruppamenti Temporanei d'Impresa ecc.) | | | ESITI: tutti e 3 i musei presso i quali sono state organizzate le indagini sulla qualità percepita sono gestiti in concessione/appalto | | | | | |
| 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 | | | ESITI: riallestiti il percorso di visita della GAM e quello delle Raccolte Frugone (con interventi sulle condizioni di sicurezza di queste ultime tramite presentazione della SCIA) | | | | | |