



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Musei Civici- Anno 2023

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 dei visitatori e assistenza nei loro confronti all'ingresso dei Musei Civici e sui percorsi di visita	Efficacia	Numero di reclami ogni 100.000 visitatori	≤10	100%	<7 ogni 100.000 visitatori : 27 reclami/segnalazioni a fronte di 409.225 visitatori (relativi alle strutture ricomprese nella Carta dei Servizi)		reclami ricevuti tramite compilazione modulo in sede, reclami pervenuti tramite e-mail e reclami/segnalazioni pervenuti tramite SegnalaCi	
Attività educative dedicate a target strategici	Efficacia	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	Non meno di 400 nell'anno di riferimento	100%	target raggiunto e superato: realizzate 1.218 attività dedicate ai target individuati		dati comunicati dalle strutture e consuntivati a livello di Direzione	
Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi in gestione diretta	Efficacia	Numero minimo di musei coinvolti annualmente nelle indagini sulla qualità percepita, inclusa l'organizzazione di specifici eventi (mostre)	Non meno di 2 indagini nell'anno	100%	Target raggiunto e superato: realizzate n. 4 indagini sulla qualità percepita, 2 delle quali chiuse nel mese di gennaio 2024 (Museo Chiossone, Museo di Archeologia Ligure, Museo Nazionale dell'Emigrazione Italiana - MEI (2 indagini)		indagini realizzate in accordo con l'ufficio sovraordinato a livello di Ente	

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: In previsione indagini di customer satisfaction presso strutture gestite in esterno nell' anno 2024
2) Elaborazione e realizzazione di progetti di accessibilità, fruizione del patrimonio e abbattimento barriere.	<p>ESITI:</p> <p>Rampa di accesso al Museo Chiossone realizzata con riapertura del Museo nell'aprile del 2023, Atti e procedure per rendere totalmente accessibile il Museo di Arte Contemporanea di Villa Croce (fondi PNRR). Conclusione degli interventi prevista per il 2026.</p> <p>APP Doria con percorsi di accessibilità per portatori di disabilità sensoriali</p> <p>Attivazione Webshop acquisto titoli di ingresso ai musei civici</p> <p>Predisposizione delle nuove modalità di gestione delle newsletter di musei (e biblioteche) e delle relative mailing list (CzRM)</p> <p>Predisposizione delle schede interattive relative ai servizi online di musei (e biblioteche) per nuovo sito istituzionale</p> <p>predisposizione delle nuove modalità di gestione delle newsletter di musei e biblioteche e delle relative mailing list (CzRM)</p> <p>Progetto di digitalizzazione del patrimonio museale: sta permettendo all'amministrazione comunale e ai musei civici di catalogare e rendere fruibili opere spesso non esposte. 16.230 è il numero di schede totali create ex-novo su un totale di 96.394 schede pubblicate. 1.824 sono le fotografie al momento collegate alle schede pubblicate. La piattaforma di FrontOffice offre la possibilità di rendere visibile il patrimonio culturale del territorio che spesso non si riesce ad esporre o a "raccontare" ; la visibilità del patrimonio catalogato è indirizzata sia al cittadino che può venire a conoscenza della contestualizzazione del patrimonio culturale dei musei civici: periodi storici delle opere, autori; sarà disponibile inoltre un'ampia possibilità di ricerca tra le opere presenti nel catalogo: per struttura museale, per tipologia di scheda ICCD utilizzata per la catalogazione, per Artista, per data e periodo storico, per materia e la tecnica di esecuzione del bene catalogato.. La piattaforma offrirà altresì allo studioso una descrizione più scientifica dell'opera catalogata secondo gli standard ICCD</p>
3) Implementazione del progetto di catalogazione on line e digitalizzazione del patrimonio museale civico genovese	ESITI: V. sopra