



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Musei Civici- Anno 2024

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	<6 ogni 100.000 visitatori	23 reclami/segnalazioni a fronte di 425.660 visitatori		reclami ricevuti tramite compilazione modulo in sede, reclami pervenuti tramite e-mail e reclami/segnalazioni pervenuti tramite C2RM	
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 2.689 attività dedicate ai target individuati (su un totale di 4.251 attività complessivamente realizzate)		dati comunicati dalle strutture e consultati a livello di Direzione di Area	alle attività dedicate hanno partecipato 59.259 cittadini su un totale di 91.448 partecipanti alle attività complessivamente realizzate
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%	2 indagini effettuate su 2 indagini preventivate		grafici generati da Microsoft Forms relativi ai questionari compilati dai visitatori e copie cartacee dei questionari stessi	Indagine Museo Chiossone su iniziative culturali realizzate e indagine Musei di Strada Nuova (in gestione mista, ma con presenza del personale dipendente dal Comune per controllo e assistenza sui percorsi di visita)
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: Verifiche effettuate tramite la realizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori presso il Museo delle Culture del Mondo Castello D'Albertis, presso il Museo di Storia Naturale G. Doria, presso il Museo di Sant'Agostino, presso i Musei di Strada Nuova (gestione mista: la Cooperativa Solidarietà&Lavoro gestisce le biglietterie e, parzialmente, il controllo e l'assistenza sui percorsi di visita)					

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
2) Elaborazione e realizzazione di progetti di accessibilità, fruizione del patrimonio e abbattimento barriere.					<p>ESITI:</p> <p>Accessibilità Museo di Arte Contemporanea di Villa Croce (fondi PNRR): interventi funzionali all'accessibilità dedicati ai cittadini portatori di disabilità sensoriali. Nello specifico: a) mappe tattili da posizionare all'interno e all'esterno del Museo per indicare percorsi, posizionamento dei servizi e degli accessi; b) QR code tattili in n. di 17, con informazioni sulle opere esposte al piano mansarda;</p> <p>c) sistema di induzione magnetica: 3 postazioni di amplificazione a induzione magnetica compatibili con protesi per ipoudenti;</p> <p>d) Sistema di visite da remoto tramite APP; e) Free Wi – Fi - Fornitura e posa in opera di n 17 access point per la copertura di collegamento Free Wi Fi relativa a tutti gli spazi del Museo.</p> <p>Predisposta (Liguria Digitale) l'APP Musei con percorsi specifici di accessibilità per portatori di disabilità sensoriali (sarà operativa ad inizio 2025)</p> <p>Predisposte le mappe interattive relative ai singoli musei per il sito tematico dei Musei civici genovesi</p> <p>Ripristinate card 48h e card annuale per l'accesso al circuito museale cittadino. Predisposta card "membership" junior e senior per la fidelizzazione della platea di visitatori abituali (collezioni, laboratori ed eventi) del Museo di Arte Orientale E. Chiossone</p> <p>Reso accessibile il piano superiore del Museo del Risorgimento tramite i ripristini del montascale interno</p>			
3) Implementazione del progetto di catalogazione on line e digitalizzazione del patrimonio museale civico genovese					<p>Il Comune di Genova, si è dotato di un portale online dove sono consultabili i dati catalografici delle opere del ricco, vario e prezioso patrimonio dei beni culturali conservato nei musei, luoghi e istituti di cultura di proprietà civica. Le schede di catalogo sono compilate secondo gli standard dell'Istituto Centrale del Catalogo e Documentazione del Ministero della Cultura e implementate e aggiornate nel corso del tempo, a partire da una scelta dei capolavori e dei nuclei più significativi di ciascuna collezione. Una importante campagna di digitalizzazione ha consentito di affiancare, alle informazioni su ciascuna opera, l'immagine ad alta definizione, permettendone la piena fruizione sia da parte dei cittadini che degli studiosi.</p> <p>Il catalogo online può essere esplorato o attraverso alcune chiavi di accesso, per periodo storico, per tipologia di opere, oppure affidandosi ad una selezione di opere casuali offerta dal catalogo stesso. Attualmente sono 13.700 le opere pubblicate a cui sono collegate immagini ad alta definizione.</p> <p>La banca dati, è consultabile all'indirizzo https://catalogo.museidigenova.it/</p>			