

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



Carta dei Servizi Musei Civici - Anno 2025

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
Servizio di 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%	3,89 reclami ogni 100.000 visitatori 15 reclami pervenuti relativi ai musei civici afferenti alla Direzione Musei su un totale di 389.951 visitatori		CzRM casella di posta indicizzata museicivici@comune.genova.it Si allega elenco reclami scaricato dal CzRM (Salesforce)	
Attività educative dedicate a target strategici	Efficacia	Organizzazione e gestione annuale, nell'ambito dei musei civici genovesi, di attività educative dedicate a target di particolare interesse sociale: - famiglie - scuola dell'obbligo - cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie	Non meno di 400 nell'anno di riferimento	100%	realizzate direttamente dai Servizi Educativi della Direzione Musei n. 411 attività dedicate ai target individuati (n. di partecipanti 8.950)		dati comunicati dalle strutture	Nel caso in cui si prendano in considerazione anche le attività organizzate presso le strutture museali da soggetti esterni (cooperative, associazioni, Palazzo Ducale ecc. il numero di attività realizzate sale a 2.544, con un numero di partecipanti pari a 53.617)
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%	Museo Raccolte Frugone Museo di Archeologia ligure			
Orari di apertura al pubblico dei musei civici	Accessibilità	Numero minimo complessivo di ore di apertura settimanale dei musei civici	Sono garantite non meno di 691 ore di apertura settimanale in periodo invernale e non meno di 824 ore di apertura settimanale in orario estivo	100% fino al 6 di aprile 2025 94% a partire dall'8 di aprile 2025	n. ore di apertura settimanale ordinaria effettivamente garantito in orario invernale: 773 n. ore di apertura settimanale ordinaria effettivamente garantito in orario estivo: 774	A partire dall'8 di aprile: lo scarto di 6 punti percentuali (pari a -50 ore di apertura) è dovuto alla chiusura al pubblico del Museo di Storia Naturale G. Doria a partire dal mese di aprile, non preventivata in fase di individuazione dello standard specifico	orari ufficiali di apertura al pubblico (v.anche sito dei musei di genova) Tabella aperture al pubblico anno 2025	
Aperture al pubblico domenicali	Accessibilità	Numero di musei civici aperti nella giornata di domenica	Garantita l'apertura al pubblico domenicale di non meno di 15 musei civici	100%	n. musei civici ordinariamente aperti al pubblico la domenica: 16		orari ufficiali di apertura al pubblico (v.anche sito dei musei di genova)	
Accesso ai percorsi di visita dei musei civici genovesi	Accessibilità	Numero minimo di musei (Sistema Bibliotecario Urbano) che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini con disabilità motorie	Garantita l'accessibilità motoria (totale o parziale) di non meno di 16 Musei civici	100%	n. musei civici che garantiscono condizioni di accessibilità totale o parziale: 16		tabelle di accessibilità approvate da Disability Manager	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
Servizi on line	Accessibilità	Numero minimo di servizi on line che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini con disabilità sensoriali	Garantita l'accessibilità di almeno 4 servizi on line (Sito dei Musei di Genova, APP dei musei civici, catalogo on line delle opere d'arte dei Musei Civici, piattaforma di bigliettazione per l'acquisto di biglietti e card)	1	n. 4 servizi on line: Sito dei Musei di Genova APP di Musei di Genova Catalogo online delle Opere d'Arte dei Musei Civici Piattaforma di bigliettazione gestita da TicketOne		Sito dei Musei di Genova APP di Musei di Genova Catalogo online delle Opere d'Arte dei Musei Civici Piattaforma di bigliettazione gestita da TicketOne	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Verifiche relative alla 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.)			ESITO: positivo. Svolte indagini presso GAM-Galleria d'Arte Moderna, Wolfsoniana, Mu.Ce. - Museo della Certosa di Genova					
2) Elaborazione e realizzazione di progetti di accessibilità, fruizione del patrimonio e abbattimento barriere.			ESITO: positivo. Musei di Strada Nuova: -per le persone non vedenti, ipovedenti è disponibile un percorso multisensoriale a Palazzo Rosso, via Aurea, che prevede: una copia tiflodidattica sensorizzata del plastico per l'esplorazione della strada; due mappe tattili che riproducono le facciate di Palazzo Bianco e Palazzo Rosso e una mappa tattile che riproduce una sezione di Palazzo Rosso con una illustrazione della sua vicenda abitativa - per utenti con disabilità uditiva. Nello stesso percorso multisensoriale di Palazzo Rosso sono presenti due video in LIS. Disabilità cognitive: i visitatori possono beneficiare di strumenti dedicati, impostati con le strategie di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA). In corso gli interventi per completare l'accessibilità motoria del Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce (fondi PNRR) . Alla riapertura del Museo (ipotizzata per il mese di marzo 2026) saranno disponibili i dispositivi installati/realizzati nel corso del 2024/inizio 2025 (anche questi ultimi tramite fondi PNRR): 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; c) sistema di induzione magnetica: 3 postazioni di amplificazione a induzione magnetica compatibili con protesi per ipovedenti; d) 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. Operativa da marzo 2025 l'APP Musei con percorsi specifici di accessibilità per portatori di disabilità sensoriali Operative le mappe interattive relative ai singoli musei sul sito tematico dei Musei civici genovesi Museo del Risorgimento: la Sala immersiva dedicata all'Inno nazionale, riaperta a dicembre 2025, è stata dotata di un pannello esplicativo accessibile, con scrittura in braille (italiano e inglese) e supporti alla comprensione in linguaggio easy-to-read.					
3) Implementazione del progetto di catalogazione on line e digitalizzazione del patrimonio museale civico genovese			ESITI: positivo. Catalogazione: Nel corso del 2025 sono state pubblicate nel portale del Catalogo dei Musei di Genova complessivamente n. 2250 schede di catalogo, per un totale di 15.692 di schede, in libera consultazione. Sono state, inoltre, revisionate e pubblicate sul sito lccd - Sigec, con la collaborazione dei referenti del MIC, n. 3000 schede catalografiche. Digitalizzazione PNRR: È in corso un'ampia campagna di digitalizzazione dei beni museali e archivistici a valere su fondi PNRR. Le operazioni sono gestite da Regione Liguria, RUP del procedimento. Nel 2025 sono stati digitalizzati n. 800 documenti d'archivio e 4500 negativi fotografici, 2300 opere museali. Da ottobre 2025 alcuni istituti ospitano borsisti dell'Università di vari Atenei, che svolgono attività di valorizzazione dei beni museali e archivistici oggetto di digitalizzazione: catalogazione, mostre virtuali, pubblicazione su social, partecipazione ad Archivissima. Altre digitalizzazioni: progetto di digitalizzazione dei 614 volumi del Censimento della popolazione di Genova del 1936 . In collaborazione con UNIGE e Soprintendenza per l'applicazione dell'AI al riconoscimento della scrittura manuale. È in corso la scansione del volume 215. In totale sono stati eseguiti circa 110.000 scatti. Infine, sono stati digitalizzati: n. 2100 fototipi, n. 430 fascicoli di progetti edilizi storici (ca. 5000 scatti fotografici).					
4) Sviluppo di un'APP accessibile con informazioni dettagliate sui Musei Civici e il patrimonio museale, aggiornate in tempo reale anche con le mostre, gli eventi e le attività di didattica.			ESITI: positivo. APP collaudata nella versione attualmente attiva in data 3-4 marzo 2025					
5) Apertura al pubblico dei principali musei civici, oltre che la domenica, anche nelle festività infrasettimanali			ESITI: positivo. Aperte al pubblico le principali strutture museali nelle festività infrasettimanali (si rimanda alla tabella allegata relativa ad orari e festività dei musei civici anno 2025)					