

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Musei Civici- Anno 2022



SERVIZIO EROGATO	FAITTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVIStO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula Indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FORNTE 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	Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita	Numero di interventi di formazione organizzati nell'anno	1 corso di formazione ogni anno	100%	Realizzazione di alcuni incontri nell'ambito del percorso formativo "In viaggio con Gulliver", con oa presenza di dipendenti della direzione Attività e Marketing Culturale in qualità di docenti, nonché la partecipazione delle 2 responsabili dei Musei di Nervi all'intero percorso in qualità di discenti  Partecipazione di 3 dipendenti al ciclo di webinar "Musei e digitale", dove si trattava sia l'aspetto della comunicazione/promozione nei confronti dei cittadini/utenti, sia la dimensione della phigital, come complemento virtuale (sorta di accompagnamento) della visita alle collezioni museali		banche dati Ufficio Formazione Direzione Attività e Marketing Culturale	
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	Numero di interventi di formazione organizzati nell'anno	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%	Effettuate attività educative che hanno interessato i 3 target individuati nella seguente misura:  9.550 partecipanti  categorie fragili 414 partecipanti  famiglie 2.303 partecipanti		Dati comunicati da strutture ed elaborati da Ufficio Sistemi Qualità e Dati Musei e Biblioteche - Direzione Attività e Marketing Culturale	
Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi in gestione diretta, tramite rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita al museo	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 dai visitatori presso i musei in gestione diretta	100%	1. Mostra dedicata a Giannetto Fieschi realizzata presso Villa Croce (24 /02/2022-30/04/2022) e GAM (27/02/2022-30/04/2022)  2. Mostra dedicata a 20X20 Eventi 2020 c/o Museo di Villa Croce (2-30 marzo 2022)		Piattaforma Google Drive - Questionari implementati on line	Si ricorda che le indagini relative alle esposizioni contengono sempre domande concernenti la struttura che le ospita
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>		<b>ESITI</b>						
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: Nel corso del 2022 le verifiche sono consistite nella conduzione di indagini sulla qualità percepita relativa alle esposizioni, di cui allo standard n. 3 (i servizi al pubblico di Villa Croce sono appaltati alla cooperativa Solidarietà e Lavoro)						
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 possibili chiusure finalizzate a garantire adeguate condizioni di sicurezza delle strutture stesse		ESITI: 1. interventi di ristrutturazione del sito dei Musei Civici (tuttora in corso) affidati a Liguria Digitale 2. Progetto Museo di Storia Naturale E. Doria (Liguria Digitale - Fabbrica Digitale) - visita con realtà aumentata - realizzata APP interattiva (con sezione dedicata al gioco virtuale e sezione dedicata ai cittadini portatori di disabilità) 3. Percorso multisensoriale dedicato ai cittadini disabili presso la Galleria di Palazzo Rosso 4. Apertura al pubblico del mezzanino di Palazzo Rosso ("alcova"), che non era mai stato visitabile in precedenza 5. Allestimento e inaugurazione del MEI - Museo nazionale dell'emigrazione italiana - presso La Commenda di Pre - realizzazione del relativo sito interattivo 6. Riapertura Museo di Archeologia Ligure seguito a fondamentali interventi relativi alla sicurezza della struttura 7. MU.MA. - allestimento dell'archivio fotografico Leoni e restauro del sottomarino Nazario Sauro (visitabile)						
3) Avvio ed implementazione del progetto di catalogazione on line del patrimonio museale civico genovese		ESITI: Realizzata una piattaforma di catalogazione on line del patrimonio museale civico genovese, che andrà in funzione entro il mese di febbraio 2023. Progettazione e realizzazione affidate a Liguria Digitale (società in house). La piattaforma sarà consultabile dai cittadini tramite il sito dei Musei di Genova (www.museidigenova.it)						