Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.
Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.
L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.
La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.
Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Toscana

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via Roma 79
Italia

Città

Calci (PI)

Cap

56011

Denominazione

Museo di Storia Naturale dell'Università di Pisa

Acronimo

Sito Web

https://msn.unipi.it/

Email

info@msn.unipi.it

Responsabile

Elena Bonaccorsi

Telefono

050 2212956

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Ente pubblico

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

Fine 1500

Notizie storiche

Il Museo di Storia Naturale dell'Università di Pisa è uno dei più antichi musei al mondo. Nato alla fine del XVI secolo come "Galleria" annessa al Giardino dei Semplici di Pisa (l'attuale Orto Botanico), il Museo ha arricchito le sue collezioni nel corso dei secoli e custodisce oggi un patrimonio di enorme valore storico e scientifico. Dagli anni Ottanta del secolo scorso il Museo ha sede presso la suggestiva Certosa di Pisa a Calci, un edificio trecentesco di inestimabile pregio storico-architettonico.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il Museo, inserito all'interno della Certosa monumentale, accoglie collezioni uniche per importanza storica e scientifica che coprono gli ambiti di zoologia, paleontologia e mineralogia. Reperti rari appartenenti ad animali estinti in tempi storici, testimonianze dell'impatto dell'uomo sulla natura: dall'alca impenne al leone berbero, dal fregilopo alla colomba migratrice. Il Museo ospita anche l'acquario d'acqua dolce più grande d'Italia con 36 vasche che mostrano la straordinaria biodiversità ittica.
Il Museo conserva e valorizza le proprie collezioni, organizza e sostiene piani di studio, di ricerca e di formazione, cura attività didattiche e di divulgazione. Inoltre, nel suo ruolo di centro di aggregazione e di diffusione della cultura, organizza e ospita eventi culturali ed esposizioni temporanee, realizza progetti cooperando con il territorio e gestisce programmi di inclusione rivolti a diverse tipologie di pubblico.

Missione

Il Museo contribuisce alla promozione della cultura scientifica, alla valorizzazione delle collezioni storiche, alla conoscenza delle scienze naturali, al rispetto dell'ambiente e alla tutela del territorio.

Compiti e servizi

Il Museo svolge attività di ricerca, colleziona, conserva, espone e comunica il proprio patrimonio naturalistico per scopi di studio, educazione e diletto valorizzando il vasto patrimonio storico, scientifico, artistico e architettonico dell'Università di Pisa. Il Museo offre attività educative e di mediazione culturale: visite guidate, percorsi didattici, laboratori ed escursioni per scuole e gruppi, formazione rivolta a insegnanti, guide ambientali ecc. Propone progetti di inclusione sociale e accessibilità con percorsi e ausili dedicati a persone con bisogni specifici. Il Museo offre servizi di accoglienza: una biglietteria con tariffe differenziate, riduzioni e gratuità per categorie specifiche, informazioni e supporto tramite il sito web e mail. Il Museo dispone anche di un bookshop, area ristoro e la possibilità di utilizzo degli spazi del Museo per attività culturali in collaborazione con il Museo.

Superficie espositiva (mq)

5000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Sì

Numero totale sale

16

Numero dei visitatori annui

77.000 (anno 2024)

Referente della compilazione della carta

Nome

Elena

Cognome

Bonaccorsi

Qualifica

Direttrice del Museo di Storia Naturale dell'Università di Pisa

Telefono

050 2212956

Email

elena.bonaccorsi@unipi.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura Festivo

www.msn.unipi.it/orari

Orario di apertura Feriale

www.msn.unipi.it/orari

Apertura serale

Solo in caso di eventi

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato e domenica

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

364

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Biglietto intero
- Biglietto ridotto (3-5 anni)
- Biglietto ridotto (6-17 anni e over 65)
- Biglietto famiglia
- Ingresso gratuito
- Biglietto convenzioni Enti
- Biglietto convenzioni Musei e Parchi
- Biglietto residenti nel Comune di Calci

Acquisto del biglietto

In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 10'

Possibilità di prenotazione

Sì, per eventi specifici

Modalità di prenotazione

E-mail o form

Tempi di attesa per l'accesso

0 - 10

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Informazione e orientamento: punto informativo

Biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Indicazioni delle sale
- Segnaletica di sicurezza
- Segnaletica dei servizi

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Sì (servizi di accoglienza
No (personale di sala)

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

In autonomia 0%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

In autonomia 0%

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Sì

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

87,5% (14 sale su 16)

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

4370mq

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

Sì (bacheca all'ingresso e spazi dedicati all'interno del bookshop)

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì, parziale

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì, parziale

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì, in alcune sale

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Sì

Materiale informativo/brochure/depliant

Sì, gratuito

Catalogo generale

Sì

Audioguide

No

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

Su prenotazione

Strumenti multimediali

Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

Su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Sì

Servizi di ospitalità

Bookshop

Sì

Caffetteria

Sì (distributori automatici)

Ristorante

No

Guardaroba custodito

Sì (armadietti con chiave)

Servizi igienici

Sì

Nursery

Presenza di baby pit-stop e fasciatoio

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì (Scuola di formazione insegnanti, campi estivi e per le festività, Bright Night, Lucca Comics, Festa di Primavera ecc.)

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

Sì (articoli scientifici, volumi, cataloghi di mostre)

Aree tematiche Pubblicazioni

- Zoologia
- Mineralogia
- Paleontologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web del Museo
- Mailing list del Personale e Studenti Unipi
- Mailing list iscrizioni spontanee
- Social network (Facebook, Instagram, Youtube, Sketchfab, Flickr)

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

Sì, su prenotazione

Laboratori artistici e di animazione

Sì, su prenotazione

Altre iniziative

- Sì, su prenotazione
- Sì, a ingresso libero

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web del Museo
- Mailing list del Personale e Studenti Unipi e iscrizioni spontanee
- Social network (Facebook, Instagram, Youtube, Sketchfab, Flickr)
- Stampa locale e nazionale
- Cartellonistica stradale
- Pubblicità cartacea e nei cinema per gli eventi

Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate

--

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

--

Numero di opere esposte

--

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

--

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

--

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

--

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

--

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al

patrimonio posseduto

--

Disponibilità di: pubblicazioni

Sì

Servizi specialistici

Depositi

Sì

Archivio

Sì

Biblioteca

No

Fototeca

Sì

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

Sì

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

Sì

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Sito web
- Social Network
- Mailing list
- Invio del bilancio sociale

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

- Ampliamento del pubblico del Museo
- Fidelizzazione del pubblico del Museo
- Potenziamento dell'attrattività del Museo
- Diffusione della cultura scientifica

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Ampliamento e riallestimento sale espositive. Migliorie all'accessibilità. Messa in sicurezza e progettazione nuovi percorsi di visita.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Acquisti di reperti per nuovi allestimenti

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

- Esposizioni temporanee
- Organizzazione e partecipazione eventi di divulgazione in Museo e sul territorio (presentazioni di libri, spettacoli teatrali, Settimana della biodiversità ecc.)
- Pubblicazioni scientifiche e divulgative
- Attività didattiche (campi pasquali, estivi e natalizi, visite guidate a tema, corsi di formazione ecc.)
- Convenzioni con gli stakeholder

Reclami, proposte, suggerimenti

I visitatori possono avanzare reclami, proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi attraverso:

- Questionario di gradimento anonimo in italiano e in inglese
- Procedura di reclamo
- E-mail

Indagini di *customer satisfaction*

I visitatori possono compilare il questionario di gradimento in italiano e in inglese in forma anonima.

Comunicazione

La Carta della qualità dei Servizi è pubblicata sul sito web del Museo ed esposta in formato cartaceo presso la biglietteria.

Revisione e aggiornamento

La Carta della qualità dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico.