



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI
E DEL TURISMO

Museo di Palazzo Davanzati
- Firenze -
- 2016 -

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale..... si ispira a "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 dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

PREMESSA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo di Palazzo Davanzati è un museo dello Stato italiano. Attualmente fa parte del Museo Nazionale del Bargello di Firenze. E' un museo di arte antica situato in un edificio monumentale. Conosciuto anche come Museo della Casa Fiorentina Antica, Palazzo Davanzati è un'antica residenza signorile risalente al secolo XIV, acquistato dallo Stato italiano nel 1951, aperto ufficialmente come Museo statale nel 1956 e completamente arredato con mobili, quadri, oggetti provenienti in parte dai musei fiorentini e in parte da acquisti e donazioni. Oltre all'arredo, che rispecchia fedelmente quello di una casa fiorentina tra Medioevo e Rinascimento, il Museo conserva numerose maioliche di varie epoche e manifatture, importanti sculture e dipinti, tra cui il *Gioco del civettino* e i *Trionfi* di Giovanni di Ser Giovanni detto lo Scheggia, e diverse collezioni di oggetti, tra le quali un'importante raccolta di merletti e ricami italiani e stranieri.

La parte visitabile riguarda il piano terreno (Loggia d'ingresso, Cortile e Sala Audiovisivi), il primo piano (Salone Madornale, Sala dei Pappagalli, Studiolo, Camera dei Pavoni e due salette dedicate ai merletti), il secondo piano (Salone Madornale, Sala da pranzo, Studiolo, Camera della Castellana di Vergy), il terzo piano (Cucina, Camera detta "delle impannate", Biblioteca: quest'ultima non aperta al pubblico, ma accessibile per consultazioni specialistiche). Il Museo conserva anche, nei depositi, ulteriore materiale tessile dovuto a continue donazioni.

La missione del Museo di Palazzo Davanzati consiste essenzialmente nella tutela, conservazione e valorizzazione sia dell'edificio sia delle opere d'arte ivi contenute. Ciò si realizza tramite interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmata, di monitoraggio ambientale e di restauro, nonché di adeguamento alle normative di sicurezza (per le opere, per il pubblico e per gli operatori) e di miglioramento dell'accessibilità per i portatori di handicap. Altro obiettivo è la sensibilizzazione del pubblico al valore del patrimonio architettonico e artistico costituito da Palazzo Davanzati, modello ideale di vita rinascimentale universalmente noto grazie all'opera di Elia Volpi, che realizzò nel 1910 il primo Museo privato della Casa Fiorentina Antica.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo di Palazzo Davanzati, raro esempio di architettura trecentesca a Firenze, nella sua superficie totale di mq 2.353,50, conserva 2.572 opere tra dipinti, maioliche, mobili e arredi d'epoca, sculture, arazzi, beni librari, antichi oggetti d'uso quotidiano, oltre a fondi fotografici, documentazione d'archivio, etc., cui è da aggiungere un ricco e qualificato deposito tessile, consistente in merletti, ricami, *samplers*, corredi etc.: tutte le opere conservate nel Museo coprono un arco temporale che va dal Medioevo all'età attuale. Gli ambienti e le sale sono corredati di fogli di sala e di didascalie in italiano e in inglese. Alle Sale espositive si aggiungono il Cortile e la Loggia d'ingresso, una Sala didattica-audiovisivi fornita di strumentazione digitale ad uso del pubblico – che viene utilizzata all'occorrenza anche come sala mostre - la monumentale struttura delle scale. Viene fornito un servizio di accompagnamento e illustrazione degli ambienti e degli oggetti esposti, in base agli orari fissi di accesso ai piani superiori e viene praticata – relativamente all'utenza scolastica di ogni grado – una stretta collaborazione con la Sezione Didattica della Soprintendenza. È inoltre disponibile un prontuario Braille ad uso dei visitatori ipovedenti, cui viene riservata la possibilità di effettuare esperienze tattili guidate su particolari oggetti esposti, ed è stato recentemente allestita in modo permanente una mensa tattile per ipovedenti e non-vedenti. Il personale del Museo gestisce, nell'arco dell'intera giornata, le informazioni e le prenotazioni telefoniche e digitali, provvedendo ad organizzare l'accesso di gruppi accompagnati al secondo e terzo piano e l'utilizzo a scopo didattico della Sala Audiovisivi.

Il referente per la compilazione della Carta è:
Dr.ssa Brunella Teodori,
Funzionario Storico dell'Arte Responsabile del Museo di Palazzo Davanzati

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Orario di apertura	8,15 – 13,50
Giorni di apertura	Chiusura: primo e terzo lunedì del mese; seconda e quarta domenica di ogni mese, più i festivi fissi: Natale, Capodanno, 1° Maggio.
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> - In concessione a società Opera Laboratori Fiorentini. Funziona anche come punto informativo Ingresso Gratuito [1] direttamente presso le biglietterie delle sedi espositive, tramite esibizione di un documento attestante una delle seguenti condizioni: - ai minori extracomunitari (In attesa di un adeguamento normativo coerente con l'ordinamento e con gli obblighi internazionali, il Ministro Bray ha dato disposizione a tutti gli uffici del dicastero di recepire immediatamente queste valutazioni, consentendo così l'entrata gratuita nei musei statali anche ai minori extracomunitari. - Roma, 28 maggio 2013) - ai cittadini dell'Unione Europea, sotto i 18; - ai cittadini dell'Unione europea portatori di handicap e ad un loro familiare o ad altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria (Decreto Ministeriale n. 239 del 20 aprile 2006); - ai cittadini di Paesi non comunitari a "condizione di reciprocità" (i minori di 12 anni devono essere accompagnati); - alle guide turistiche dell'Unione europea nell'esercizio della propria attività professionale, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità; - agli interpreti turistici dell'Unione europea quando occorra la loro opera a fianco della guida, mediante esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità; - al personale del Ministero; - ai membri dell'I.C.O.M. (International Council of Museums); - a gruppi o comitive di studenti delle scuole pubbliche e private dell'Unione Europea, accompagnati dai loro insegnanti, previa prenotazione e nel contingente stabilito dal capo dell'istituto; - agli allievi dei corsi di alta formazione delle Scuole del Ministero (Istituto Centrale per il Restauro, Opificio delle Pietre Dure, Scuola per il Restauro del Mosaico); - ai docenti ed agli studenti iscritti alle accademie di belle arti o a corrispondenti istituti dell'Unione Europea, mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso; - ai docenti ed agli studenti dei corsi di laurea, laurea

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	<p>specialistica o perfezionamento post-universitario e dottorati di ricerca delle seguenti facoltà: architettura, conservazione dei beni culturali, scienze della formazione o lettere e filosofia con indirizzo archeologico o storico-artistico. Le medesime agevolazioni sono consentite a docenti e studenti di facoltà o corsi corrispondenti, istituiti negli Stati dell'Unione Europea. L'ingresso gratuito è consentito agli studenti mediante esibizione del certificato di iscrizione per l'anno accademico in corso, ai docenti mediante esibizione di idoneo documento;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ai docenti di storia dell'arte di istituti liceali, mediante esibizione di idoneo documento; - ai giornalisti in regola con il pagamento delle quote associative, mediante esibizione di idoneo documento comprovante l'attività professionale svolta; - per motivi di studio, ricerca attestate da Istituzioni scolastiche o universitarie, da accademie, da istituti di ricerca e di cultura italiani o stranieri, nonché da organi del Ministero, ovvero per particolari e motivate esigenze i Capi degli Istituti possono consentire l'ingresso gratuito nelle sedi espositive di propria competenza e per periodi determinati a coloro che ne facciano richiesta; <p>Ingresso Gratuito mediante rilascio di tessera individuale, di durata annuale con fotografia richiesta alla Direzione Generale per il paesaggio, le belle arti, l'architettura e l'arte contemporanee per ragioni di studio e di ricerca ovvero per particolari e motivate esigenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agli operatori delle associazioni di volontariato che operano mediante convenzioni presso le sedi periferiche del Ministero; - agli Ispettori e Conservatori onorari del Ministero; - ai Militari del Nucleo Tutela Patrimonio Culturale; - ai membri dell'I.C.C.R.O.M.; - agli studiosi italiani e stranieri per motivi di studio o di ricerca attestate da Istituzioni scolastiche o universitarie, da accademie, da istituti di ricerca e di cultura italiani o stranieri, nonché da organi del Ministero, ovvero per particolari e motivate esigenze il direttore generale può rilasciare a singoli soggetti tessere annuali per l'ingresso gratuito (DM 239 /2006); <p>Ingresso Libero E' consentito l'ingresso libero la prima Domenica di ogni mese e in occasione di particolari avvenimenti, quali ad esempio, la "Notte dei Musei", le "Giornate Europee del Patrimonio" sia in ambito nazionale che locale, resi noti attraverso gli organi di stampa o i media.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	<p>Ingresso Agevolato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il biglietto è ridotto del 50% ai cittadini dell'Unione europea di età compresa tra i 18 e i 25 anni. Le medesime agevolazioni si applicano ai cittadini di Paesi non comunitari "a condizione di reciprocità"; - Ingresso agevolato ai cittadini italiani residenti all'estero. Fino al 31 dicembre 2008 l'importo dei biglietti di ingresso ai luoghi della cultura è ridotto del 20 %. La riduzione avverrà dietro esibizione della "Carta di sconto" del Ministero degli Affari Esteri, completa di firma del titolare di di un valido documento di riconoscimento; - Ingresso gratuito e agevolato ai cittadini della Confederazione Svizzera cui si applicano le disposizioni del DM 20 aprile 2006 n. 239 comma 3 lettera e), e comma 6 art. 1.
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
- in sede	Cinque o dieci minuti al massimo
- su prenotazione	
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Pochi minuti
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	In prossimità dell'ingresso, alla biglietteria
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Dépliant esplicativo in quattro lingue (inglese, francese, tedesco, spagnolo)
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	Ogni informazione sul relativo sito web specifico (in corso di rielaborazione): www.polomuseale.firenze.it/musei/davanzati
- presenza di segnaletica interna	Ogni sala reca pannelli didattici esplicativi
- presenza di segnaletica esterna	<ul style="list-style-type: none"> - Esiste un pannello esterno sul portone del Museo, completo di chiare ed evidenti indicazioni sugli orari di apertura. - Segnaletica turistica urbana.
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di regolamentare cartellino identificativo, dispone di divisa, in taluni casi parla inglese o altre lingue ed è in grado di fornire esaurienti indicazioni sul Palazzo, sulle esposizioni e sulle singole opere.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Le sale sono accessibili alle persone disabili, i piani dispongono di ascensore, l'ingresso è dotato di piattaforma mobile e le sale di pedane fisse e mobili.
Servizi igienici per diversamente abili	I servizi igienici sono accessibili ai diversamente abili.
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	- La loggia, il cortile al piano terra e il primo piano sono sempre liberamente visitabili. L'accesso al secondo e al terzo piano è organizzato a gruppi contingentati con visita accompagnata alle ore 10,00, 11,00 e 12,00, previa prenotazione telefonica al n. del Museo (055-2388610). Il servizio è gratuito.
- spazi dedicati alla fruizione	- Spazi fruibili: 90%, alle condizioni sopra indicate. •La pulizia delle sale viene effettuata in maniera sistematica, quotidianamente.
- spazi dedicati alla comunicazione	Sono presenti una sala didattica/mostre al piano terra con audiovisivo <i>touch-screen</i> e pannelli esplicativi in italiano e inglese sulla storia del Museo, nonché una sala conferenze/biblioteca al terzo piano (usufruibile per eventi specifici)
Zone di sosta	Zone di sosta presso l'ingresso e in cortile.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra e fenomeni di abbagliamento.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la migliore fruibilità dei luoghi.
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
- pannelli e/o schede mobili	- Sono presenti in ogni sala pannelli didattici esplicativi e nella Sala didattica-audiovisivi a piano-terra.
- didascalie	- Sono presenti didascalie relative alle opere esposte in italiano e in inglese.
- guide brevi	- E' disponibile una guida ufficiale con testo bilingue italiano-inglese, in vendita al punto-bookshop.
- catalogo generale	- E' disponibile il primo numero della collana editoriale "Attraverso il Novecento", dedicata alle collezioni del Museo (Ceramiche), è in corso di stampa il secondo numero (Arredi)
- audioguide	
- visite didattiche	- Su prenotazione presso Firenze Musei e, in particolari circostanze, a cura

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	della Sezione Didattica della Soprintendenza.
- sito web	E' presente un sito web specifico, in via di rielaborazione, che indica le informazioni generali riguardo orari, costi e servizi: www.polomuseale.firenze.it/musei/davanzati
- strumenti multimediali	<i>Touch-screen</i> sulla storia del Museo attivo nella Sala didattica /mostre al piano terreno e <i>tablet</i> ai piani con percorsi tematici relativi alle collezioni
- strumenti <i>on line</i>	Il sito web
- altro materiale informativo	
Assistenza qualificata per diversamente abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	E' disponibile al primo piano (Sala dei Pappagalli) una mensa allestita per ipovedenti e non-vedenti con copie di ceramiche arcaiche e didascalie in Braille. E' disponibile a richiesta anche la consultazione di una guida-Braille del Museo.
Bookshop	In concessione a società esterna, la Firenze Musei, accessibile all'ingresso del Museo
Caffetteria	
Ristorante	
Guardaroba	Gratuito
Deposito oggetti	Gratuito
Mostre	- Mostre di carattere storico-artistico relative alla storia del Palazzo e alle collezioni del Museo. - Una mostra all'anno, compatibilmente con i fondi disponibili. - L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	- Conferenze, concerti, eventi teatrali e/o letterari in apertura ordinaria e straordinaria, compatibilmente con i fondi disponibili.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Vedi alla voce "guide brevi e catalogo generale"
Diffusione delle	Sito web e Ufficio Stampa del concessionario.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
attività/iniziativa	
Gestione di risorse aggiuntive	- Si intende realizzare sponsorizzazioni, accordi con privati, attivando ricerca di finanziamenti bancari, partnership con altri istituti affini ecc., per finanziare le attività previste nel caso non vi siano finanziamenti ministeriali.
Affitto degli spazi	Eventi a convenzione: visite guidate fuori orario, eventi conviviali con visita straordinaria del Museo, mostre, ecc.
Altro	
Iniziativa:	Iniziativa finalizzate a scuole o famiglie direttamente organizzate dalla Sezione Didattica della Soprintendenza.
- visite e percorsi tematici	c. s.
- laboratori artistici e di animazione	c. s.
- corsi di formazione per docenti scolastici	c. s.
- corsi di formazione per operatori didattici	c. s.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	c. s.
- altre iniziative	
Regolarità e continuità	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	Informazioni in orario ufficio presso Sezione Didattica
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	c. s.
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sito web e Ufficio Stampa
Orario per la consultazione	Su richiesta
Disponibilità di:	Consultazione cartacea e digitale su appuntamento presso segreteria Museo
- schede di catalogo	Consultazione cartacea e digitale
- schede di restauro	Consultazione cartacea su richiesta
- schede di movimentazione	c. s.
- archivio fotografico	c. s.
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Su richiesta
- pubblicazioni	c. s.
Coinvolgimento degli stakeholder:	
- Enti territoriali	Tramite il progetto pluriennale "Piccoli grandi musei", promosso

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	dall'Ente Cassa di Risparmio di Firenze
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	Associazione Amici dei Musei di Palazzo Davanzati-Casa Martelli con convenzione già stipulata.
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	Commissione Tematica Case-Museo – ICOM Italia, partecipazione finalizzata alla attivazione di iniziative scientifiche e operative comuni alla tipologia di Museo di appartenenza
- Onlus	
- Operatori economici	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito web e siti specifici delle associazioni citate.
Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Miglioramento dell'assetto delle sale espositive e della sala didattica a piano terreno con ulteriori apparati didattico-informativi, compatibilmente con i fondi disponibili.
- delle strutture	
- delle collezioni	Riordino depositi, finalizzati al miglioramento e alla rotazione espositiva, compatibilmente con i fondi disponibili.
- dei servizi	Potenziamento dei servizi didattici e di documentazione, compatibilmente con i fondi disponibili.
- delle attività di valorizzazione	- Incremento delle attività espositive e degli eventi, anche mediante l'utilizzo di convenzioni con privati, per migliorare l'offerta al pubblico oltre l'orario normale di apertura (pomeriggio e sera), compatibilmente con i fondi disponibili.
- altro	
Archivio	L'orario di accesso è da concordare con la Segreteria del Museo.
Biblioteca	c. s.
Fototeca	c. s.
Deposito	c.s., su richiesta di specialisti e studiosi.
Reclami	- Posta elettronica del Museo e "Libro delle firme" a disposizione dei visitatori, - Nuovo sito web del Museo, in via di rielaborazione - Modulo di reclamo allegato alla Carta dei Servizi

Il Funzionario Storico dell'Arte
Responsabile del Museo di Palazzo Davanzati
Dr.ssa Brunella Teodori

Il Direttore del Museo Nazionale
del Bargello
Dr.ssa Paola D'Agostino

Firenze, 31 maggio 2016

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
MUSEO NAZIONALE DEL BARGELLO
MUSE DI PALAZZO DAVANZATI**

Indirizzo Via Porta Rossa, 13 – Firenze
Tel. 055-2388610 Fax 055-289805 – e-mail: museo.davanzati@polomuseale.firenze.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni