



## CARTA DEI SERVIZI

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 1998. Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2005. Art.101 del Decreto Legislativo n. 206, 6 settembre e s.m.i.“Codice del Consumo”;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;
- 2009. Legge 4 marzo, n° 15 “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei Conti”;
- 2009. Decreto Legislativo 27 ottobre, n° 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- 2009. Decreto 198 riguardante la Class Action.

## **MISSIONE**

Missione dei Musei del Comune della Spezia è di conservare le testimonianze della città della Spezia e del territorio provinciale spezzino negli aspetti archeologico, storico, artistico, antropologico e naturalistico, promuovendone la ricerca scientifica, lo studio, la conservazione, la divulgazione e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative, in una prospettiva di confronto con le esperienze di altri paesi e culture. La stessa missione concerne il patrimonio storico-artistico della città per ciò che riguarda beni che, pur non essendo specificatamente collegati alla storia e alle tradizioni locali, provengono da donazione da parte di concittadini e di qualsivoglia altra provenienza. I Musei, in linea con le proprie finalità istitutive, assumono l'impegno ed il ruolo di dinamici promotori di servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, in collaborazione con altre realtà territoriali, pubbliche e private: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali e altri Soggetti pubblici e privati.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza e imparzialità**

I Musei garantiscono equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

### **Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

### **Trasparenza ed accesso**

I Musei Civici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

### **Partecipazione**

I Musei garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ciascun cittadino ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

### **Continuità del servizio**

I Musei garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria

competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono portate a conoscenza degli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, i siti web dei Musei, la segnaletica negli uffici, ogni altro mezzo utile.

## **I MUSEI CIVICI E LA LORO ORGANIZZAZIONE**

I Musei garantiscono il “Servizi al Pubblico”, intesi come l’insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al museo e di sviluppare con esso e con le collezioni un rapporto conoscitivo e interattivo, tale che sia possibile ricavare

dall’esperienza della visita al museo una soddisfazione il più possibile adeguata ai bisogni, desideri, attese e aspirazioni personali.

I Musei possono essere considerati un ‘sistema di musei’ e luoghi culturalmente e storicamente significativi della città, alcuni dei quali ospitano collezioni permanenti, altri esposizioni temporanee.

La sedi principali delle collezioni permanenti dei Musei Civici sono:

- **Museo Lia** – Via del Prione 234.
- **Museo del Castello San Giorgio** - Via XXVII Marzo.
- **Museo Etnografico “Giovanni Podenzana”** - Via del Prione 156.
- **Museo del Sigillo e Palazzina delle Arti “L.Rosaia”** - Via del Prione, 234.
- **CAMeC - Centro Arte Moderna e Contemporanea** - Piazza C. Battisti, 1.

I Musei sono giuridicamente dipendenti dal Comune della Spezia, che ne stabilisce obiettivi e risorse umane e finanziarie, nella cornice delle leggi nazionali e regionali, e li gestisce direttamente.

Le collezioni e le raccolte dei Musei sono beni culturali pubblici, costituiti da opere in parte di proprietà comunale, in parte di proprietà dello Stato, eccezionalmente anche di proprietà privata tramite affido in comodato.

## **LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI MUSEI CIVICI**

Nelle pagine seguenti si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e di fruibilità delle stesse, nonché la documentazione necessaria per usufruirne.

L’elenco completo e la descrizione delle attività e dei servizi sono consultabili all’indirizzo:

[www.comune.laspezia.it](http://www.comune.laspezia.it)

oppure è possibile consultare i seguenti siti: [museodelcastello.spezianet.it](http://museodelcastello.spezianet.it); [museolia.spezianet.it](http://museolia.spezianet.it); [camec.spezianet.it](http://camec.spezianet.it), oppure chiedere specifiche informazioni al Punto di Accoglienza all'ingresso di ciascuna sede museale.

### **Visita alle collezioni**

I Musei garantiscono l'accesso alle collezioni negli orari stabiliti e ai visitatori disabili l'accesso dedicato secondo la normativa vigente, compatibilmente con le caratteristiche degli edifici storici in cui hanno sede. Nelle sedi in cui questa dotazione è al momento incompleta sono in corso opere di adeguamento, consistenti nell'abbattimento delle barriere architettoniche, nell'installazione di ascensori e di servizi igienici dedicati.

### **Servizi educativi**

I Musei promuovono l'educazione alla conoscenza e all'uso consapevole del proprio patrimonio in un rapporto di partenariato tra le istituzioni scolastiche, culturali e il territorio. A tale scopo elaborano programmi didattici e percorsi per adulti.

### **I percorsi didattici**

I percorsi didattici sono un servizio dedicato agli studenti delle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado, dai nidi alle scuole medie superiori, nei vari ambiti di interesse quali le discipline storiche, artistiche, scientifiche, geografiche, linguistico-letterarie. Il servizio didattico è svolto anche in periodi extrascolastici tramite le iniziative di "Museoland" e la collaborazione con i Centri Estivi.

### **Il servizio educativo per adulti**

Il servizio educativo per adulti promuove l'apprendimento lungo l'arco della vita, organizzando attività di educazione informale consistenti in corsi, lezioni, visite guidate, incontri a vario tema, in relazione con le specializzazioni collezionistiche dei diversi Musei ed in rete con gli altri attori educativi del territorio.

### **Biblioteca Speciale di Storia dell'Arte e Archeologia**

La Biblioteca Speciale di Storia dell'Arte e Archeologia aderisce al Sistema Bibliotecario Urbano come polo specializzato nelle discipline storico-artistiche ed archeologiche e fa parte del Settore Musei quale polo specialistico di studio e documentazione.

La Biblioteca offre i seguenti servizi: lettura, prestito a domicilio, prestito interbibliotecario, fotocopiatura nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di

copyright, ricerca bibliografica automatizzata, reference e informazioni bibliografiche. L'OPAC è disponibile al seguente indirizzo <http://bibliospezia.erasmo.it>

### **Concessione dei locali**

I locali dei Musei, compatibilmente con le esigenze di conservazione, possono essere utilizzati da soggetti diversi secondo modalità previste dai regolamenti per:

- esposizioni temporanee;
- conferenze su temi culturali;
- letture o rappresentazioni teatrali;
- presentazioni di libri;
- altre iniziative di carattere culturale approvate dalla Direzione dei Musei.

Privati, Enti ed Associazioni culturali possono chiedere con apposita domanda al Dirigente, in tempo utile, la concessione dei locali per lo svolgimento delle iniziative di cui sopra.

In merito alle domande provvede il Dirigente, in base alla pertinenza delle proposte con le finalità e gli obiettivi del Museo.

Tali domande saranno sottoposte a normativa interna in merito a tariffe e modalità di affitto. I locali non possono essere concessi a nessun titolo per usi incompatibili con la conservazione e la sicurezza dei materiali culturali esposti.

### **Mostre temporanee**

I Musei Civici programmano annualmente mostre temporanee, con il supporto di esperti nei diversi settori, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private, compatibilmente alle risorse assegnate.

### **Accesso a materiali in deposito**

I Musei Civici garantiscono, previa autorizzazione, l'accessibilità delle opere collocate nei depositi, secondo le modalità e i criteri stabiliti dalla Direzione con specifiche disposizioni e tramite appuntamento con il conservatore del museo. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato viene concordato dalla Direzione con la Soprintendenza competente.

### **ORARIO D'APERTURA**

<b>SEDE MUSEALE</b>	<b>ORARIO</b>
<b>Castello di San Giorgio</b>	Inverno: da mercoledì a domenica: 9.30-12.30 / 14-17;

	<p>lunedì 9.30-12.30.</p> <p>Estate: da mercoledì a domenica 10.30-17.30. lunedì 10.30-13.30.</p> <p>Primavera/autunno: da mercoledì a domenica 9.30-17; lunedì 9.30-12.30</p> <p>Chiuso: lunedì pomeriggio e martedì (escluse festività), 1 gennaio, 24 e 25 dicembre.</p>
<b>Museo Etnografico</b>	<p>Giovedì 10 - 12.30.</p> <p>Da venerdì a domenica 10- 12.30 / 16-19</p> <p>Chiuso: lunedì, martedì, mercoledì e il pomeriggio di giovedì (escluse festività), 1 gennaio, 24 e 25 dicembre.</p>
<b>Museo del Sigillo e Palazzina delle Arti</b>	<p>Mercoledì e giovedì 15-18.</p> <p>Da venerdì a domenica 10-18.</p> <p>Chiuso: lunedì, martedì e il pomeriggio di mercoledì e giovedì (escluse festività), 1 gennaio e 25 dicembre.</p>
<b>CAMeC</b>	<p>Da martedì a domenica 11-18</p> <p>Chiuso lunedì (escluse festività), 1 gennaio e 25 dicembre.</p>
<b>Museo Lia</b>	<p>Da martedì alla domenica dalle ore 10 alle ore 18. Chiuso tutti i Lunedì (escluso il Lunedì di Pasqua), il 1° Gennaio, il 15 Agosto ed il 25 Dicembre.</p>

## **I RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **Informazione all'utenza**

I Musei Civici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il Punto di Accoglienza all'ingresso di ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

I Musei Civici mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

### **Suggerimenti, reclami e segnalazioni**

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- Punto di accoglienza all'ingresso di ogni sede museale (vedi singolo indirizzo)
- Comune Informa-URP e Sistema Informatico Reclami.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi indicate, oppure scaricabile dal sito.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

### **Rilevazione delle soddisfazione dell'utenza**

I Musei Civici promuovono ricerche quali-quantitative per la rilevazione di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi attraverso questionari di gradimento dei servizi offerti, disponibili all'ingresso.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza tramite la sezione Qualità dei servizi sul sito web istituzionale del Comune della Spezia e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

## **FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di:

- gestire e valorizzare il patrimonio affidato, nonché di renderlo bene culturale condiviso e diffuso;
- soddisfare i bisogni e le aspettative della comunità scientifica e dei propri utenti;
- promuovere lo studio e la divulgazione culturale a partire dai patrimoni.

Per misurare la qualità, i Musei del Comune della Spezia individuano un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### **Fattori di qualità**

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative della comunità scientifica e degli utenti e costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio.



I fattori di qualità dei Musei Civici individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di accessibilità e ricettività.
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- tempi e ampiezza nell'erogazione dei servizi
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

### **Indicatori e standard di qualità**

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

### **Livello di ricettività**

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Musei è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che i Musei intendono rispettare sono i seguenti:

<b>SEDE MUSEALE</b>	<b>APERTURA AL PUBBLICO</b>
<b>Castello di San Giorgio</b>	33 ore settimanali in inverno, 38 ore settimanali nelle altre stagioni.
<b>Museo Etnografico</b>	19 ore settimanali.
<b>Museo del Sigillo e Palazzina delle Arti</b>	30 ore settimanali.
<b>CAMeC</b>	42 ore settimanali.
<b>Museo Lia</b>	48 ore settimanali

### **Tempi nell'erogazione dei servizi**

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi museali.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
<b>Durata dell'attività didattica</b>	Tempo di fruizione dell'attività.	Un'ora e mezza – due ore.
<b>Tempi di risposta alle richieste di attività didattica</b>	Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma di attività.	Immediato.
<b>Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta</b>	Durata della lista d'attesa media.	Da due a quattro mesi, concordando con l'utenza.
<b>Prestito di opere dei musei per esposizioni temporanee</b>	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta.	Almeno quattro mesi (in osservanza delle leggi in materia di Beni Culturali)
<b>Prestito di libri d'arte</b>	Tempo intercorrente dalla richiesta.	Immediato.

### **9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento**

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei Musei sono i seguenti:

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
<b>Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti.</b>	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate.	Presenti o in corso di realizzazione.
	Segnaletica informativa	Presente.

	esterna ed interna.	
	Rivendita libri.	Presente.
	Servizi igienici.	Presenti.
	Servizi guide a stampa.	Presenti.
	Informazione di pubblica utilità.	Presenti.
	Sussidi alla visita.	Presenti.
	Numero dei percorsi del servizio didattico.	Museo del Castello: 30 percorsi. Museo Etnografico: 16 percorsi. Museo del Sigillo: 13 percorsi. CAMeC: 20 percorsi. Museo Lia: 29 percorsi.
	Prezzo del servizio didattico.	Scuole del Comune e della Provincia della Spezia € 2,00 a bambino (a titolo di rimborso spese).
<b>Accoglienza.</b>	Punto di accoglienza.	Presente.
	Presenza di un operatore al banco di accoglienza.	Coincidente con l'apertura al pubblico.

#### 9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le fonti di informazione si suddividono in due tipologie:

- i punti di accoglienza che forniscono un'informazione di primo livello e generale, rimandando agli uffici dedicati per informazioni specifiche;
- gli uffici forniscono un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata.

Nella tabella seguente che tiene conto di tale suddivisione, sono indicati per ognuno degli uffici le modalità la cui presenza garantisce la facilità di accesso alle informazioni che sono necessarie per la migliore fruizione delle attività e dei servizi dei Musei.

#### INFORMAZIONI DI PRIMO LIVELLO

MUSEI	SEDE	ORARIO
Castello di	Via XXVII Marzo	Inverno: da mercoledì a

<b>San Giorgio</b>	Tel. e fax +39 0187 751142 <a href="mailto:segreteriaangiorgio@laspeziacultura.it">segreteriaangiorgio@laspeziacultura.it</a> <a href="http://museodelcastello.spezzanet.it">museodelcastello.spezzanet.it</a>	domenica: 9.30-12.30 / 14-17; lunedì 9.30-12.30. Estate: da mercoledì a domenica 10.30-17.30. lunedì 10.30-13.30. Primavera/autunno: da mercoledì a domenica 9.30-17; lunedì 9.30-12.30 Chiuso: lunedì pomeriggio e martedì (escluse festività), 1 gennaio, 24 e 25 dicembre.
<b>Museo Etnografico</b>	Via del Prione 156 Tel. +39 0187 727781 <a href="mailto:museo.etnografico@laspeziacultura.it">museo.etnografico@laspeziacultura.it</a>	Giovedì 10 - 12.30. Da venerdì a domenica 10-12.30 / 16-19 Chiuso: lunedì, martedì, mercoledì e il pomeriggio di giovedì (escluse festività), 1 gennaio, 24 e 25 dicembre.
<b>Museo del Sigillo e Palazzina delle Arti</b>	Via del Prione, 236. Tel. +39 0187 778544 <a href="mailto:museodelsigillo@laspeziacultura.it">museodelsigillo@laspeziacultura.it</a> <a href="mailto:annanancy.rozzi@comune.sp.it">annanancy.rozzi@comune.sp.it</a>	Mercoledì e giovedì 15-18. Da venerdì a domenica 10-18. Chiuso: lunedì, martedì e il pomeriggio di mercoledì e giovedì (escluse festività), 1 gennaio e 25 dicembre.

<b>CAMeC</b>	Piazza C. Battisti, 1. Tel. +39 0187 734593 camec.spezianet.it camec@comune.sp.it	Da martedì a domenica 11-18. Chiuso lunedì (escluse festività), 1 gennaio e 25 dicembre.
<b>Museo Lia</b>	Via del Prione, 2346. Tel. +39 0187 731100 museolia.spezianet.it <a href="mailto:museolia@comune.sp.it">museolia@comune.sp.it</a>	Da martedì alla domenica dalle ore 10 alle ore 18. Chiuso tutti i Lunedì (escluso il Lunedì di Pasqua), il 1° Gennaio, il 15 Agosto ed il 25 Dicembre.

### RUOLI E INFORMAZIONI DI SECONDO LIVELLO

MUSEI	SEDE	REFERENTE	ORARIO
<b>Direttore Musei Civici</b>	Palazzina delle Arti - Via del Prione, 236.	Dott. ssa Marzia Ratti Tel. +39 0187 778544 <a href="mailto:marzia.ratti@laspeziacultura.it">marzia.ratti@laspeziacultura.it</a>	Da lunedì a sabato 11-13
<b>Castello di San Giorgio Conservatore</b>	Palazzina delle Arti - Via del Prione, 236.	Dott.ssa Donatella Alessi Tel. +39 0187 778544 <a href="mailto:sangiorgio@laspeziacultura.it">sangiorgio@laspeziacultura.it</a>	Da lunedì a venerdì ore 8-14; sabato 8-12.45
<b>Museo Etnografico Conservatore</b>	Via del Prione, 156.	Dr. Giacomo Paolicchi Tel. +39 0187 727783 <a href="mailto:museo.etnografico@laspeziacultura.it">museo.etnografico@laspeziacultura.it</a>	lunedì ore 8 – 14; martedì e giovedì 12.30-19; mercoledì e venerdì 7.45-14; sabato 8-12.30
<b>Museo del Sigillo Conservatore</b>	Palazzina delle Arti - Via del Prione, 234.	Dott.ssa Anna Rozzi Tel. +39 0187 778544 <a href="mailto:annanancy.rozzi@comune.sp.it">annanancy.rozzi@comune.sp.it</a> <a href="mailto:museodelsigillo@laspeziacultura.it">museodelsigillo@laspeziacultura.it</a>	Da lunedì a sabato ore 8-14
<b>CAMeC Conservatore</b>	Piazza C. Battisti, 1.	Dott.ssa Eleonora Acerbi Tel. +39 0187 734593 <a href="mailto:direzione.CAMeC@laspeziacultura.it">direzione.CAMeC@laspeziacultura.it</a>	Lunedì, mercoledì e venerdì 7.45-

			14 martedì e giovedì 12-18 sabato 7.45 - 12.30.
<b>Museo Lia Conservatore</b>	Via del Prione, 234.	Dott. Andrea Marmori Tel. +39 0187 731100. <a href="mailto:andrea.marmori@comue.sp.it">andrea.marmori@comue.sp.it</a>	Da lunedì a sabato ore 8- 14.

### **Monitoraggio e valutazione**

I Musei esprimono il proprio orientamento al pubblico e ne regolano i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione dei visitatori e strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione.

### **Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico**

I Musei adottano un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la bigliettazione, con monitoraggio giornaliero. A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi, che viene resa pubblica secondo gli strumenti previsti dalla normativa vigente. Essa contribuisce alla realizzazione di un osservatorio del pubblico e costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

### **Indagini sul pubblico**

Annualmente si effettuano indagini di monitoraggio sul pubblico volte a comprenderne il tipo di fruizione (provenienza, grado di scolarizzazione, fidelizzazione ai Musei) e si individuano le strategie per favorire l'accesso al pubblico e per incrementare la fruizione del museo.

Annualmente i Musei procedono anche a verifiche di autocontrollo dei servizi, individuando le carenze e gli obiettivi di qualità che si prefiggono, elaborando un cronoprogramma con individuazione delle risorse per l'attuazione e i tempi di realizzazione.

### **Altre modalità di valutazione**

I Musei attivano anche altre modalità di valutazione e di confronto con il pubblico, ad esempio front office, modulistica su web. Le osservazioni vengono trattate nel pieno rispetto della normativa vigente e secondo le modalità predisposte

nella Carta dei Servizi.

Periodicamente si propongono ai visitatori strumenti di valutazione sull'offerta culturale del museo, che la direzione si impegna ad interpretare, rendere pubblici e utilizzare come base per la programmazione delle attività.