



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo..... Rocca Demaniale di Gradara.....
Area Archeologica/Parco Archeologico di.....
Complesso monumentale di.....

Carta della qualità dei servizi



Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo

DIREZIONE GENERALI MUSEI

Polo museale delle Marche - Rocca Demaniale di Gradara

Carta della qualità dei servizi della Rocca Demaniale di Gradara

La Carta dei servizi e dei diritti dell'utente del museo ha origine dalla definizione di museo data nel Codice dei Beni Culturali, D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, art. 101, comma 2a "il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio"; comma 3 "gli istituti e i luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico"; art. 102, comma 1 "Lo Stato, le regioni gli altri enti pubblici territoriali assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all' art. 101" ed inoltre da tutte le circolari e regolamenti ministeriali che regolano i rapporti con il pubblico nei musei statali.

Il Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo ha emanato un "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" (D.M. 10 maggio 2001) individuando VIII ambiti di funzionamento del museo con i relativi requisiti e standard minimi di funzionamento.

Il dovere del museo di garantire adeguati servizi al pubblico, stabiliti dagli standard, si traduce in diritti del visitatore che fruisce dei beni culturali conservati al suo interno.

La Carta dei servizi e dei diritti del visitatore è strumento di comunicazione tra il museo ed il suo pubblico. In essa sono elencati i servizi disponibili ai visitatori.

1. Natura giuridico-istituzionale e staff

La Rocca Demaniale di Gradara è edificio storico di proprietà dello Stato, tutelato ai sensi della vigente normativa sui beni culturali, destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro (D.Lgs. 42/04, artt. 53,101c.1 e 3).

Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale. E' istituto museale dipendente dal Polo Museale delle Marche, la cui sede è a Urbino, in Piazza Rinascimento, 13 - 61029 Urbino (PU), che è organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo. La gestione economica e del personale è effettuata dal Polo Museale delle Marche, come da ordinamento del Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo.

Direttore del Polo Museale delle Marche: Dott. Peter Aufreiter
Direttore: Dott.ssa Maria Claudia Caldari
Addetti alla Vigilanza.

Tutto il personale è dipendente dal Polo Museale delle Marche.

2. Sede

Piazza Alberta Porta Natale, 1 - 61012 Gradara (PU) - Tel.: 0541 964181 - Fax.: 0541 969085

3. Trasporti

Il museo è accessibile:

Con mezzi pubblici (autolinee da Pesaro e Rimini)

Con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze parcheggi pubblici a pagamento.

4. Modalità di accesso

(Ex D.Lgs. n. 42/04 art. 103) - L'accesso è a pagamento: costo del biglietto intero € 6,00, biglietto ridotto € 3,00 per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni; per i cittadini non comunitari di età compresa fra i 18 ed i 25 anni, a condizione di reciprocità nella riduzione. Biglietto cumulativo: Rocca Demaniale con camminamento di ronda € 7,00; Rocca Demaniale con la Galleria Nazionale delle Marche € 10,00.

Ingresso gratuito per: i cittadini dell'Unione Europea con età inferiore a 18 anni, a condizione di reciprocità nella gratuità; studenti e docenti di Architettura, Lettere e Filosofia (indirizzo archeologico e storico-artistico), Conservazione dei Beni Culturali e Scienze della Formazione; Accademie di Belle Arti; allievi dell'Istituto Superiore per la Conservazione ed il Restauro, dell'Opificio delle Pietre Dure, della Scuola per il Restauro del Mosaico; dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; membri ICOM; guide ed interpreti turistici in servizio; giornalisti con tesserini dell'ordine; gruppi scolastici con insegnante accompagnatore, previa prenotazione; docenti delle scuole statali; portatori di handicap con accompagnatore.

Eventuali esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero.

5. Servizi di accoglienza

Sono presenti:

- Biglietteria-informazione, Bookshop, Deposito bagagli e guardaroba gratuito (servizi aggiuntivi);
- Servizi igienici per i visitatori;
- Il Servizio Educativo, direttamente gestito dal museo, elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio artistico del territorio in collaborazione con le scuole e gli Enti locali.

6. Storia

La pianta attuale della Rocca Demaniale di Gradara, un quadrilatero con torri angolari, riflette i moduli tipici delle fortezze del XIV secolo. Fu questa l'epoca di maggior splendore per la Rocca, la cui importanza strategica era enorme, per la sua posizione all'incrocio dei percorsi tra le Marche e la Romagna; ne erano signori i Malatesti, antagonisti dei Montefeltro nella continua lotta per il possesso delle terre di confine tra le due regioni.

I Malatesti, dalla natia Pennabilli, avevano esteso il loro dominio fino a Rimini, spingendosi poi fino a Pesaro e Fano. Essi furono particolarmente legati a Gradara che, nel 1363, dotarono di statuti come libero comune. Sotto la signoria dei Malatesti la possente macchina bellica si trasformò in una splendida residenza. Antiche testimonianze ci illustrano le sue stanze ricche di pitture che, secondo i canoni del tempo, illustravano le gesta degli antichi romani, malauguratamente distrutte.

Tuttavia mai passò in secondo ordine la funzione bellica della Rocca. Infatti negli anni della grande avventura di Sigismondo Pandolfo Malatesti, furono effettuate le scarpature alle cortine murarie e le torri angolari, per adeguare la Rocca ai nuovi strumenti bellici (polvere da sparo).

La Rocca conobbe un altro periodo di splendore con Giovanni Sforza, signore di Pesaro, il quale restaurò il Castello per ospitarvi Lucrezia Borgia da lui sposata nel 1493.

Del periodo sforzesco la Rocca conserva ancora gli importanti cicli di affreschi attribuiti ad Amico Aspertini. Altra importante testimonianza del secolo XV è la pala di maiolica invetriata di Andrea della Robbia (Madonna col Bambino e Santi), di cui si ignora l'originaria collocazione.

Terminata la signoria sforzesca la Rocca passò sotto i Della Rovere ed infine, con l'estinzione di quest'ultima casata, anche Gradara passò allo Stato della Chiesa.

Da ricordare le più importanti fasi di restauro e ripristino della Rocca; un primo intervento avvenne nel '700 ad opera di Carlo Mosca Barzi il quale restaurò il Castello con scrupolo archeologico. Seguirono lunghi anni di abbandono nei quali la Rocca decadde nuovamente. L'acquisto da parte del conte Morandi Bonaccorsi, nel secolo scorso, segnò l'inizio di importanti lavori di ripristino che furono eseguiti senza alcuna considerazione delle caratteristiche del monumento. Umberto Zanvettori tra il 1921 ed il 1923 iniziò il restauro degli interni del Castello, nei quali volle ricreare gli ambienti in cui si svolgeva la vita di una corte rinascimentale; il revival fu perseguito creando suggestive atmosfere di matrice dannunziana che fanno della Rocca Demaniale di Gradara una delle mete più ambite e suggestive tra Marche e Romagna.

Secondo la tradizione, non confermata dalla documentazione storica, vi si sarebbe svolta la tragica vicenda di Paolo e Francesca, raccontata da Dante nel V canto dell'*Inferno*, nella *Divina Commedia*.

7. Missione del Museo

La Rocca Demaniale di Gradara, secondo la definizione data dalla legge assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, le opere d'arte esposte al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio storico-artistico ed etnoantropologico statale del territorio di competenza, oltre che delle collezioni del museo e che al museo stesso hanno dato origine; svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale. Il museo assolve a questa "missione" come:

- Sede espositiva di importanti collezioni.
- Sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del museo e sulle testimonianze del territorio.
- Sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, "stage" e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola è un suo utente privilegiato.
- Nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

8. Obiettivi e Progetti

Ampliamento dell'offerta del numero delle sale fruibili.

Incremento dell'informazione intesa come esplicitazione dei servizi offerti e rispetto delle esigenze dell'utente, quelle reali e quelle potenziali.

Creazione di strumenti adeguati alle categorie svantaggiate, per le quali è attualmente accessibile soltanto il piano terreno.

Riduzione dei tempi massimi di attesa per le visite su prenotazione.

Si impegna a conservare e proteggere il patrimonio culturale esposto, per permettere la sua fruizione nel tempo; chiede perciò ai visitatori di collaborare:

- Rispettando gli oggetti esposti, senza toccarli, sporcarli, alterarli o danneggiarli;
- Mantenendo un comportamento durante la visita che non disturbi gli altri visitatori, parlando a bassa voce e spostandosi lentamente da un ambiente all'altro;
- Non fumando nel museo;
- Spegnendo i cellulari in prossimità degli impianti di sicurezza; non facendo fotografie e riprese con l'utilizzo del flash; non accedendo alle sale con borse e zaini di grandi dimensioni, carrozzine e passeggini, ombrelli, corpi contundenti, bottiglie di grandi dimensioni; non accedendo alle sale con animali, fatta eccezione per quelli di piccola taglia e dotati di trasportino omologato.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Da martedì a domenica e festivi dalle ore 8.30 alle ore 19.15 (chiusura biglietteria ore 18.15); lunedì dalle ore 8.30 alle ore 14.00 (chiusura biglietteria ore 13.15).
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione del lunedì pomeriggio e dei seguenti giorni di chiusura considerati festivi (D.M. 13/04/1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre); che possono essere tuttavia aperti per progetti speciali.
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none">• www.roccadigradara.org
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none">• E' data in concessione esterna Fornisce a richiesta e a pagamento audio-guide sul percorso museale e sulle collezioni• Le riduzioni sono quelle previste dalla legge• Esistono due biglietti cumulativi: con i camminamenti di ronda; con la Galleria Nazionale delle Marche - Urbino

<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede</p> <p>- su prenotazione</p>	<p>30 minuti nei periodi di massima attesa</p> <p>Notizie fornite dal personale di vigilanza</p> <p>Le prenotazioni avvengono contattando la biglietteria al seguente numero telefonico e fax: 0541 964697</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p>15'; si possono verificare periodi di attesa più lunghi in caso di intense affluenze</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p>Informazione e orientamento:</p> <p>– esistenza di un punto informativo</p>	<p>La biglietteria in prossimità dell'ingresso</p>
<p>– disponibilità di materiale informativo gratuito</p>	<p>Depliant in italiano, inglese, francese presso la biglietteria</p>
<p>– disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi</p>	<p>www.roccadigradara.org</p>
<p>– presenza di segnaletica interna</p>	<p>Si, segnali su percorsi e servizi, mappe per la sicurezza in caso di emergenza</p>
<p>– presenza di segnaletica esterna</p>	<p>Si, con indicazioni di orari e contatti</p>
<p>– addetti ai servizi e personale di sala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si, il personale è munito di cartellino identificativo • Non tutto il personale dispone di divisa • Non tutti parlano inglese o altre lingue • Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si (soltanto al Piano terra). • E' a disposizione una sedia a rotelle

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Le sale aperte sono l'80% • E' previsto l'accesso contingentato quando si supera il numero previsto dalla sicurezza
- spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • 90% dei mq allestiti fruibili sul totale • Tutte le collezioni. • Le aree verdi sono fruibili solo in caso di manifestazioni specifiche • Pulizia svolta in maniera sistematica tutti i giorni. I servizi igienici due volte al giorno
- spazi dedicati alla comunicazione	Si, è presente una sala destinata alla

FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	didattica
Zone di sosta	Sedute lungo il percorso.
Illuminazione	Illuminazione d'ambiente e luce naturale
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Vengono effettuati in maniera sistematica il monitoraggio delle sale e delle rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi, il controllo periodico di sicurezza e la conservazione opere.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte le sale • Inglese tutte le sale

- didascalie	<ul style="list-style-type: none"> • Didascalie in tutte le sale • Didascalie solo italiano
- guide brevi	<ul style="list-style-type: none"> • Sì, a pagamento Disponibili in inglese, francese, tedesco e russo
- catalogo generale	<ul style="list-style-type: none"> • Sì, a pagamento • Sì, in inglese
- audioguide	<ul style="list-style-type: none"> • Sì, a pagamento • Sì, sono disponibili in inglese, francese e tedesco
- visite didattiche	<ul style="list-style-type: none"> • Sì, su prenotazione e gratuitamente, progetti congiunti con le scuole del territorio • No, non sono disponibili in inglese o in altre lingue
- sito web	www.roccadigradara.org e il sito del Ministero che indica le informazioni generali riguardo orari, costi e servizi
- strumenti multimediali	Sì, video proiettori e televisori, monitor-touch
- strumenti <i>online</i>	Sito web con <i>link</i> specifici, servizio WI-FI
- altro materiale informativo	Sì, è disponibile materiale presso il bookshop. Disponibile in varie lingue
Assistenza qualificata per diversamente abili: – in via continuativa	 Sì, tutti i giorni durante l'orario di apertura

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
– su richiesta quando non presente in via continuativa	Sì, specifica su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi – esistenza di strumenti e sussidi specifici – esistenza di percorsi specifici	Sussidi audiovisivi, tour virtuale, mappe tattili, monitor-touch, ecc. Sì, su progetti concordati

SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Si, in concessione a società esterna accessibile solo dall'istituto
Caffetteria	No. N.3 distributori automatici
Ristorante	No
Guardaroba	Si, gratuito
Deposito oggetti	Si, gratuito
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • Si svolgono attività espositive e/o esposizioni organizzate da soggetti terzi • L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, etc.)	Si svolgono eventi nelle sale appositamente dedicate e attrezzate procedendo secondo la linea culturale di continua valorizzazione del monumento e delle collezioni ivi contenute. Il programma delle manifestazioni espositive per il prossimo triennio è articolato in eventi riguardanti i momenti salienti della storia
FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	del monumento e della cultura locale. La Rocca partecipa a importanti manifestazioni espositive, di comprovato valore scientifico, in ambito nazionale e internazionale.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Ogni manifestazione è corredata da materiale cartaceo e/o informatico (cataloghi, quaderni, CD, etc.)
Diffusione delle attività/iniziativa	L'attività di conferenze, incontri etc. è costante, realizzata anche in collaborazione con gli Enti locali, principalmente con l'Amministrazione comunale di Gradara, per progetti di più ampia valenza scientifica e per la valorizzazione del patrimonio.
Risorse aggiuntive	Viene data costantemente comunicazione agli organi di stampa e agli organi ministeriali: <ul style="list-style-type: none"> - partnership con altri istituti affini - sponsorizzazioni - accordi integrati - concessione in uso degli spazi, ecc.
Altro	Convenzione con il Comune di Gradara per la celebrazione di matrimoni

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziativa:	Si, rapporti costanti e definiti da apposite convenzioni con le istituzioni
- visite e percorsi tematici	Si, lettura dell'immagine, storia, architettura e geometria nella Rocca Demaniale di Gradara
- laboratori artistici e di animazione	Si, attività teatrali, manifestazioni, fumetti, animazioni e giochi in museo.
- corsi di formazione per docenti didattici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	Si
- progetti speciali in convenzione con scuole	Si

FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
---	------------------------------

- altre iniziative	Progetti lettura dell'immagine, iconografia religiosa e allegoria profana, architettura e geometria nella Rocca. Puzzle, attività teatrali, manipolazioni, fumetti, animazioni e giochi in Museo. Programmi annuali secondo l'accordo quadro tra il Mibact e il Ministero della Pubblica Istruzione.
Informazione e assistenza con personale qualificato	Si, presso la Rocca e la sede del Polo museale. Il Servizio Educativo è gratuito e disponibile su prenotazione al numero: 0541 964181; collabora alla sistemazione, cura e stampa della cartellonistica del museo.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Si, presso la sede del Polo museale delle Marche di Urbino, su richiesta
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Si, siti e stampa
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso il Polo museale delle Marche, su richiesta
Ampiezza	
Disponibilità di:	
- schede di catalogazione	Si, su richiesta scritta, orario apertura uffici
- schede di restauro	Si, su richiesta scritta, orario apertura uffici
- schede di movimentazione	Si, su richiesta scritta, orario apertura uffici
- archivio fotografico	Si, su richiesta scritta, orario apertura uffici

- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Si
FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	
IMPEGNI DELL'ISTITUTO	
- pubblicazioni	Si
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	- Enti pubblici e soggetti privati presenti sul territorio - Fondazioni bancarie, imprenditoria marchigiana - ricerca e valorizzazione FAI
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Incontri, conferenze, diffusione con materiale informativo Rendiconti attività svolte, comunicati stampa, sito web
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Si, orario ufficio, presso la sede del Polo
Biblioteca	Si, orario ufficio, presso la sede del Polo
Fototeca	Si, orario ufficio, presso la sede del Polo
Deposito	Non accessibile al pubblico
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	

Obbiettivi di miglioramento	Maggiore offerta di spazi e servizi culturali; maggiore informazione sulle attività svolte.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	Si, progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)
- delle collezioni	Si, sono previsti acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.
- dei servizi	Si, concessione di uso degli spazi. Ascensore per disabili (in corso di realizzazione)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- delle attività di valorizzazione	Progetti annuali e triennali, convenzioni con Università Politecnica delle Marche, ISIA (Istituto Superiori delle Arti Grafiche), Università degli Studi di Urbino.
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Indirizzo di posta elettronica certificata: pm-mar.roccagradara@beniculturali.it Il numero dei reclami non supera lo 0,2% dei visitatori annui.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo. La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore della Rocca Demaniale di Gradara Dott.ssa **Maria Claudia Caldari**.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo pm-mar.roccagradara@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0722/4427.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail pm-mar.roccagradara@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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 gli 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 Attività culturali e del Turismo

DIREZIONE GENERALI MUSEI

Polo museale delle Marche - Rocca Demaniale di Gradara

Rocca Demaniale di Gradara

c/o Polo museale delle Marche – Urbino

Piazza Rinascimento 13 – 61029 URBINO (PU) Tel. 0722/2760 Fax 0722/4427

MODULO DI RECLAMO

(si prega di compilare in stampatello)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TELEFONO _____ FAX _____

E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTA DI MIGLIORAMENTO

DATA

FIRMA

Si informa, ai sensi dell' art13 del D.Lgs. n. 196/ 2003, 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.