



Giornata della Trasparenza

2014

Viviana Giovannozzi-Sermanni

Responsabile Customer Care e Qualità

Indice

- Carte della qualità dei servizi
- Ciclo della qualità
- Trattamento reclami
- Azioni correttive
- Indagini customer satisfaction

Carta della qualità dei Servizi di Zètema

Zètema ha istituito le Carte dei principali servizi dal 2003.



Pubblicate in italiano e inglese nel SITO DI ZETEMA e quella dei musei anche nel PORTALE dei musei civici.

The screenshot displays the 'musei in comune' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Tutti i Musei in Comune' and a language selector (Esp | Eng | Fra | Ita). The main header features the 'musei in comune' logo and the 'ROMA CAPITALE' logo with its official roles. Below the header, a secondary navigation bar includes links for News, Avvisi, Calendario, Sala stampa, Partner, and Romaexhibit. The left sidebar contains a search bar, a 'MUSEI IN COMUNE' menu with various categories like Editoriale, Il sistema museale, and Carta dei servizi, and social media links. The main content area is titled 'Carta dei servizi' and includes a 'Presentazione' section, a 'Cosa è la carta dei servizi' section, and a 'Contatti' section. The 'Contatti' section provides the address of the Ufficio Carta dei Servizi di Zètema and a link to the 'ufficiocartadeiservizi@zetema.it' email. A footer note mentions data protection principles.

Tutti i Musei in Comune

musei in comune

ROMA CAPITALE
Assessorato Cultura e Turismo
Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali

Esp | Eng | Fra | Ita

News | Avvisi | Calendario | Sala stampa | Partner | Romaexhibit

Home > Carta dei servizi

Cerca Ricerca avanzata

Cerca

+ Condividi | f my g t e

Carta dei servizi

Presentazione

Il Sistema Musei Civici di Roma Capitale è costituito da un insieme di sedi e collezioni di grande importanza storico artistica che, oltre a essere oggetto di un complesso di attività istituzionali di studio, conservazione e ricerca, hanno un progetto comune di elaborazione, produzione e valorizzazione culturale.

Il Sistema coordina risorse umane, tecnologiche e finanziarie al fine di offrire all'utenza: attività culturali ed espositive di grande rilevanza, servizi di accoglienza al pubblico e di guardiania, servizi educativi e iniziative didattiche, servizi editoriali e merchandising.

Il Gestore si occupa della gestione e valorizzazione dei musei del Sistema Musei Civici, organizzando eventi, mostre, convegni, concerti e iniziative didattiche, cioè visite e laboratori didattici.

Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi del Sistema Musei Civici di Roma 2012 si ispira alla definizione di museo come "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto" (ICOM) che mette al centro dei suoi interessi la società e i fruitori.

La Carta individua ed elenca le aree nelle quali il Sistema Musei Civici si articola e sancisce l'impegno al rispetto dei diritti indicando, in merito ad ognuna di esse, i fattori di qualità adottati.

Gli Obiettivi del documento sono la pubblicità dei servizi disponibili, la trasparenza nei rapporti fra Sistema Musei Civici e utenti, la qualificazione dei servizi offerti. Il Sistema Musei Civici si propone inoltre di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le azioni più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove e varie esigenze.

Contatti

Sono bene accolti proposte e reclami degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente Carta che possono essere indirizzati a:

Ufficio Carta dei Servizi di Zètema
Via Attilio Benigni 59 Roma
tel. 06 820771, fax 06 82077345
ufficiocartadeiservizi@zetema.it

È possibile inoltrare proposte e reclami anche via internet

Si informa che il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza ai sensi del D.lgs. 196/2003, e che con la richiesta l'utente consentirà il trattamento dei dati conferiti al solo scopo di dare seguito alla propria richiesta.

Reclami e suggerimenti
Alle proposte/reclami pervenute viene data risposta entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione, come previsto dalla delibera comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

CartaServizi_Musei_2014_ita.pdf (636,25 kB - PDF)

i Musei in Comune su
f t i YouTube flickr

musei in comune BLOG

Musei Capitolini

Indirizzo Piazza del Campidoglio, ROMA
www.museicapitolini.org - www.060608.it

Orario martedì-domenica 9.00-20.00.
L'ingresso è consentito fino alle 19.00.
24 e 31 dicembre 9.00-14.00 (ingresso fino alle 13.00).
Chiuso il lunedì, 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre.

Biglietto Intero euro 11,50, ridotto euro 9,50.
Integrato Musei Capitolini + Centrale Montemartini (valido una settimana); intero euro 12,50, ridotto euro 11,50.
In occasione di mostre ed eventi il prezzo del biglietto può subire variazioni: si consiglia di consultare il sito web del Museo oppure il Contact Center 060608.
I prezzi si intendono comprensivi di tassa di soggiorno (vedi pagina Accoglienza e Biglietteria pag.7)

Servizi - accoglienza e biglietteria
- Card Roma Pass
- guardaroba
- assistenza in sala

Allegato 2: Ruolo, funzioni e compiti del Gestore

Il Gestore è Zètema Progetto Cultura S.r.l. che nasce nel 1998, oggi di proprietà di Roma Capitale. La mission consiste nell'integrare dei servizi culturali e turistici di Roma Capitale per favorire una fruizione ottimale del patrimonio storico artistico e degli eventi culturali della Capitale.

Zètema Progetto Cultura Srl si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione e conservazione, e catalogazione per conto della Sovrintendenza Comunale, della gestione del Sistema Musei Civili, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

Si occupa della gestione e valorizzazione del Sistema Musei Civili, provvedendo direttamente ai seguenti servizi:

- accoglienza e biglietteria
 - Card Roma Pass
 - guardaroba
 - assistenza in sala
 - libreria, riproduzioni di arte e di oggettistica, attività editoriale
 - caffetteria, ristoro e attività di catering
 - visite guidate e assistenza didattica
 - promozione e comunicazione
 - organizzazione eventi e mostre
 - contact center 060608 servizio di informazione e prenotazione
 - pulizia e manutenzione
 - progettazione e gestione del portale www.museilcomuneroma.it e dei siti afferenti
- Il Gestore, cioè Zètema Progetto Cultura S.r.l., è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione. Il Gestore si impegna a completare l'adeguamento delle nuove attività agli standard della Carta della Qualità dei Servizi, entro sei mesi dalla data di affidamento.
- Alcune mostre ospitate presso i siti del Sistema di Musei Civili non sono organizzate dal Gestore.

36

INDICE INDEX

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- Presentazione
- Carta della Qualità dei Servizi
- Principi fondamentali generali
- Validità e aggiornamento
- Tutela dell'utente
- Reclami e proposte
- Risarcimenti

4

4

4

5

5

6

6

UNDERLYING PRINCIPLE OF THE SERVICE CHART

- Introduction
- What is the Service Chart
- Legal references
- General principles
- Validity and update
- User safeguards
- Suggestions and complaint
- Compensation

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1. Punti
2. 060608
3. Siti in
4. e ww

ALLEGATO Punti Informativi

ALLEGATO Ruolo, funzioni e compiti del Gestore

ALLEGATO Indicazioni

ALLEGATO 1 PUNTI INFORMATIVI TURISTICI (PIT)

I. Stazione Termini - Via Golitti 34 -
Interno Edificio F (Binario 24)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 8.00/19.30

II. Aeroporto Leonardo Da Vinci
(Arrivi Internazionali Terminal 3)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 8.00/19.30

III. Aeroporto "G.B. Pastine" di Roma (Ciampino)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 9.00/18.30

IV. PIT Fori Imperiali
(Piazza del Tempio della Pace)

365 giorni l'anno secondo il seguente
orario: lunedì - domenica 9.30/19.00.

V. Castel S. Angelo (Giardini di Castel S. Angelo
presso Piazza Pia)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 9.30/19.00

VI. Via Minghetti - Tridente
(Via del Corso angolo Via Minghetti)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 9.30/19.00

VII. Stazione Tiburtina (da attivare)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 8.00/19.30

VIII. Lungomare Paolo Tosti
Anco Marzio (Ostia Lido)

1° maggio - 30 settembre
orario: lunedì - domenica 9.30/19.00

IX. PIT Nazionale
(davanti al Palazzo delle Esposizioni)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 9.30/19.00

X. PIT Navona
(Piazza delle Cinque Lune)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:
lunedì - domenica 9.30/19.00

XI. PIT Barberini - Via San Pietro in Vincoli

orario: lunedì - venerdì 9.30/19.00

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA GESTIONE INTEGRATA SPAZI CULTURALI

COSA È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei Servizi è uno strumento rivolto agli utenti degli spazi gestiti dal Dipartimento Cultura di Roma Capitale.

In essa vengono elencati i principi fondamentali, i luoghi (Allegato 1) e tutte le informazioni di base (indirizzo, siti web ufficiali, numeri telefonici, descrizione, elenco servizi attivati, diverse competenze di gestione).

La presente Carta della qualità dei Servizi garantisce quindi all'utente una comunicazione facile e veloce per la migliore fruizione dei servizi presenti nei seguenti spazi:

Archivio Storico Capitolino
Casa del Cinema e della Fiction
Casa delle Letterature
Casa della Memoria e della Storia
Casa dei Teatri
Sala Santa Rita
Silvano Toti Globe Theatre

RIFERIMENTI GIURIDICI

Questa Carta si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e nel Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11 e Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008. La Carta si ispira anche al Decreto-Legge n. 1/2012 convertito con modifiche in Legge n. 27/2012 e al Decreto Legislativo n. 33/2013. Le modifiche di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI

La Carta della qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

9

DIMENSIONE	INDICATORE PRIMO LIVELLO	INDICATORE	STANDARD	2013
SERVIZIO REDAZIONE		redazione	completa sul database.	100%
		tempestività	inserimento dati e aggiornamento entro 12 ore dalla comunicazione ricevuta.	100%
		traduzioni	traduzioni in inglese, francese, tedesco e spagnolo entro il termine stabilito dall'Amministrazione Comunale laddove richiesto.	100% di quanto richiesto dall'Amministrazione Pubblica
		interventi di manutenzione software, hardware e telefoniche	entro 24 ore dalla segnalazione del disservizio.	100% degli interventi entro ore
		qualità	indagini customer satisfaction* Risultato > 2,10 standard minimo di qualità	media soddisfazione completezza dei informazioni ricevute 2,95
PIT		orari	95% rispetto degli orari descritti nell'Allegato 1.	100% rispetto degli orari indicati
		interventi di manutenzione	entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.	100% degli interventi entro ore
			rimborso delle spese di viaggio e di alloggio	100% rimborso avvenuto entro 30 giorni
			rimborso delle spese di sussidio alla settimana e in caso di esaurimento materiale previsto nuovo invio settimanale.	100% volte la settimana e in caso di esaurimento merce (ove disponibile)
		materiale cartaceo	distribuzione	materiale informativo almeno in italiano e inglese, su: - orari luoghi di cultura - tariffe biglietti - didattica - spettacoli - mezzi pubblici - servizi attivati - eventuali aperture straordinarie - carta della qualità dei servizi (pubblicata on line) - informazioni su strutture ricettive - informazioni su prodotti in vendita.
		esposizione	ordinata, per tipologie di eventi e luoghi, materiale aggiornato.	100%
		vendita	Vendita, diretta ed on-line della Card Roma Pass; - Vendita di biglietti per i mezzi di trasporto pubblico Metrebus ATAC, bus turistico, Tramibus Open 110 e iniziative turistico - religiose di ORP (Opera Romana Pellegrinaggi).	99%
		qualità	indagini customer satisfaction* Risultato > 2,10 standard minimo di qualità	media soddisfazione generale PIT 2,70

Orari	
-------	--

	Supporto al servizio di accoglienza e assistenza in sala		- Garantisce il servizio di supporto durante l'apertura ordinaria e straordinaria.	
	Comunicazione		www.archiviocapitolino.it www.comune.roma.it/cultura www.culturaroma.it www.060608.it newsletter Culturaroma Contact Center 060608	
	Customer Satisfaction*		Risultato ≥ a 2,10 standard minimo di qualità.	
	Orari		Rispetto degli orari di apertura	
	Qualità del servizio		- Garantire la presenza di almeno 1 operatore negli orari di apertura - E disponibile in italiano - materiale sulla programmazione - scheda richiedi - depliant di altre iniziative culturali offerta di Roma Capitale - Carta della Qualità dei Servizi	
	Standard		Almeno 4 mostre l'anno	
	Database		L'assistenza del servizio negli orari di apertura a pubblico	
	e aggiornamento entro unificazione ricevuta.		Tramite i siti web: www.casadelmusei.it www.comune.roma.it/cultura www.culturaroma.it www.060608.it newsletter Culturaroma Contact Center 060608 Punti Informativi Turistici stampa cittadina	
	100%		Trasparenza dei prezzi (il listino prezzi dei prodotti in vendita è esposto alla cassa).	
	100% di quanto richiesto dall'Amministrazione ne Pubblica		Risultato ≥ a 2,10 standard minimo di qualità.	
	100% degli interventi entro 24 ore			
	media soddisfazione complessità delle informazioni ricevute: 2,80			
	standard minimo di qualità			
	gli orari descritti			
	100% degli orari indicati			
	100% clienti			

Tutela dell'utente, cioè la possibilità di partecipare con proposte, suggerimenti, segnalazioni, reclami e apprezzamenti alla correzione di eventuali anomalie dei servizi offerti.

Tutela dell'utente

Gli utenti del Servizio Informazione Turistica Culturale sono tutte le persone, turisti e cittadini, che vogliano avere informazioni, orientamento, assistenza e accoglienza. Il documento, è stato predisposto per tutelare gli utenti.

Risarcimenti

In caso di mancata erogazione di uno dei servizi elencati nella presente Carta, nella risposta si prevede il risarcimento.

Proposte e reclami dei turisti e cittadini

I turisti e i cittadini, in caso di violazioni dei principi e degli standard di qualità della presente Carta, o nel caso di proposte di miglioramento, possono rivolgersi telefonicamente e/o per iscritto (via fax, per posta tradizionale o elettronica) ai seguenti Uffici:
- Ufficio Carta dei Servizi di Zètema
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
tel. 06 820771, fax 06 82077345
ufficiocartadeiservizi@zetema.it oppure

PROCESSO TRATTAMENTO RECLAMI

Ricezione

- Ritiro dei moduli nei box posizionati all'uscita degli spazi
- Ricezione tramite email -social network –telefono - lettera

Protocollo

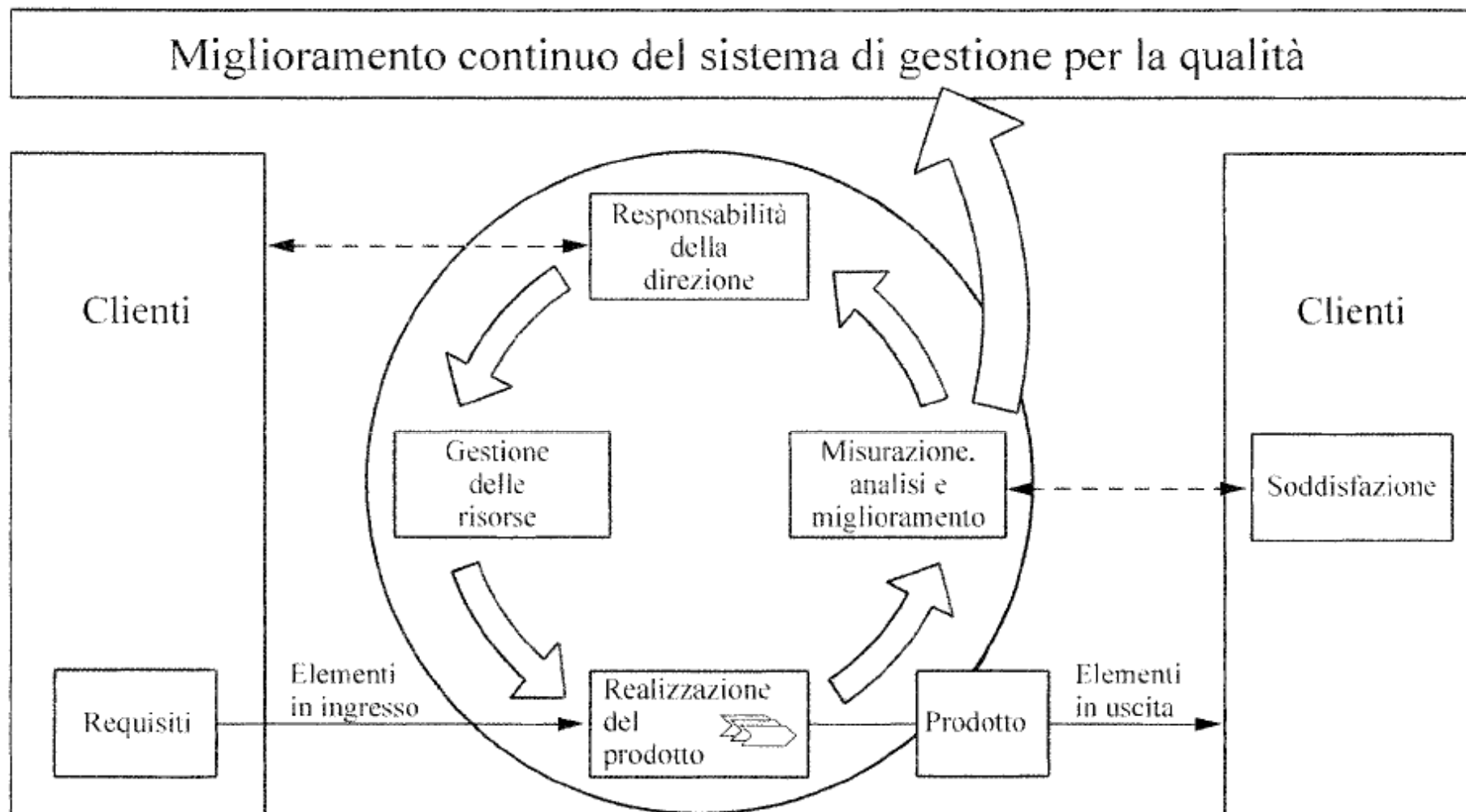
- Viene inserito nel registro e dato n. di protocollo progressivo
- Identificazione come reclamo/segnalazione/suggerimento/apprezzamento

Istruttoria

- Testo inviato al responsabile interno o esterno per ricevere relazione sui fatti

Risoluzione

- Se reclamo/segnalazione ritenuto fondato: attivazione azione correttiva
- Formulazione e invio risposta
- Archiviazione



Qualche numero:

Reclami 2013	TOTALE segnalazioni	TOTALE reclami	Reclami e Segnalazioni di pertinenza ZETEMA	Reclami e Segnalazioni di pertinenza di altri Enti	TOTALE reclami e segnalazioni	TOTALE suggerimenti e richieste	TOTALE apprezzamenti	tempi medi di risposta (gg)	n. risposte in ritardo	% reclami su utenti
Turismo	105	129	47	187	234	45	310	3	0	0,0493%
Dipartimento Cultura	2	8	6	4	10	3	7	4	0	0,0009%
Dipartimento Periferie	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0,0000%
Dipartimento Servizi Scolastici	0	1	0	1	0	0	0	6	0	0,0009%
Sovrintendenza	383	309	280	412	692	98	78	7	0	0,0386%
TOTALE	490	447	333	604	936	146	406	4	0	0,0142%

Reclami 2014

Turismo	202	32	93	140	234	139	383	3	0	0,0814%
Dipartimento Cultura	5	4	6	3	9	0	9	4	0	0,0290%
Dipartimento Periferie	0	0	0	0	0	0	9	4	0	0,0000%
Dipartimento Servizi Scolastici	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0,0133%
Sovrintendenza	505	119	176	445	624	97	65	7	0	0,1596%
TOTALE	713	155	276	588	867	236	466	4	0	0,0142%

↓

Δ 2013-2014
-17% reclami e segnalazioni pertinenti a Zètema

↓

Δ 2013-2014
-7% reclami e segnalazioni ricevuti

↓

Δ 2013-2014
+15% apprezzamenti

Le indagini svolte annualmente vs i dipartimenti committenti

Committente Struttura di Roma Capitale	Survey annuali (es. 2014)
Sovrintendenza Capitolina	☐ 100% musei del Sistema - Servizi museali ☐ Didattica ☐ Eventi aziendali ☐ Eventi (Musei in Musica, Notte nei Musei, ecc.) ☐ Mostre
Dipartimento Cultura	☐ 100% spazi culturali (Archivio, Casa delle Letterature, Casa dei Teatri, Casa della Memoria, Casa del Cinema) ☐ Eventi (Festival delle letterature, Silvano Toti Globe Theatre, Carnevale) ☐ Mostre (a Sala Santa Rita)
Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda	☐ 100% dei PIT presenti nelle città e negli aeroporti ☐ Contact Centre 060608
Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità	☐ 100% dei desk del Servizio Informagiovani ☐ 100% Ludoteche (Casina di Raffaello e Technotown)
Istituzione Biblioteche di Roma	☐ Biblioteche del sistema
Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualificazione delle Periferie	☐ 100% dei Centri culturali di Periferia (Centro Elsa Morante, Centro Aldo Fabrizi, Centro Gabriella Ferri)

Sistema di rilevazione della soddisfazione – Metodo

Somministrazione di questionari:

- interviste dirette
- interviste telefoniche
- auto-compilazione.

Per estrapolare i valori viene utilizzata la scala di giudizio/valore:

Molto soddisfatto = 3

Abbastanza soddisfatto = 2

Poco soddisfatto = 1

Per niente soddisfatto = 0.

La media minima di soddisfazione è 2,20.

Nel 2014 sono stati fatti **13.000 questionari** circa, analizzati e i risultati riportati in presentazioni.

Le presentazioni sono inviate a:

- responsabili del servizio di Zètema;
- alla direzione di Zètema;
- a tutti i committenti di Roma Capitale per le loro competenze.

Nell'analisi sono calcolati/e:

- ✓ Il margine di errore in base alla percentuale di soddisfazione;
- ✓ Le medie di soddisfazione;
- ✓ La percentuale dei soddisfatti, dei deliziati e degli insoddisfatti;
- ✓ La percentuale di utilizzo dei vari servizi;
- ✓ Paragone con i risultati dell'anno precedente ;
- ✓ Il canale di comunicazione utilizzato;
- ✓ Il net promoter score;
- ✓ La percentuale di fedeltà dell'utente;
- ✓ Le analisi socio-demografica dell'utente;
- ✓ L'analisi cluster;
- ✓ L'analisi fattoriale;
- ✓ La correlazione;
- ✓ La mappa delle priorità di intervento;
- ✓ I suggerimenti lasciati dagli intervistati.

Alcune azioni correttive

- Sostituiti apparecchi dell'audioguida con modello più moderno ed efficace (da trattamento reclami)
- Sostituito software per biglietterie: integrazione con il call centre e biglietto mostre separate come richiesto da SIAE (maggiore integrazione del lavoro per gli operatori di biglietteria e call centre 060608)
- Sportelli al guardaroba dei Musei Capitolini: ripristinati (da monitoraggi)
- Ripristinati ganci nei bagni di musei, case della cultura, centri culturali di periferia (da monitoraggi)
- Ripristino armadietti al Museo di Roma (da monitoraggi)
- Siti internet: riferimenti più chiari al trattamento dei dati personali con riferimento al d.lgs 196/2003 (da monitoraggi)
- Mostra: intervento di tecnici per funzionamento dispositivi wireless (da trattamento reclami)
- Museo: aggiunte bande antiscivolo a scale scivolose (da trattamento reclami)
- Pit: fatto fare intervento ai san pietrini disconnessi per sicurezza dei turisti (in seguito a monitoraggio)
- Mostra: alzate didascalie posizionare troppo in basso (da trattamento reclami).

AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITA' S.P.L.

- con indagini e *mystery visit* su tutti i servizi offerti al cittadino, offrendo una valutazione indipendente dell'efficacia delle prestazioni delle aziende che operano per Roma Capitale (e i cui risultati confermano quelli delle interviste di Zètema);
- La scala di valutazione usata è da 0 a 10.
- La relazione 2014 dell'Agenzia per il controllo sui SPL conferma un'ottima valutazione dei servizi nel settore cultura, che con il voto medio 7,6 sono i servizi pubblici più apprezzati dal cittadino.
- Miglior risultato ottengono i Musei Comunali con una percentuale di soddisfatti del 95,4% e il voto 7,7.

ZETEMA PROGETTO CULTURA

- Lo standard minimo da raggiungere è 2,20 nel 2014 (era 2,10 nel 2012-2013).
- Indagini *customer satisfaction*: in base a oltre 13.000 interviste la soddisfazione media espressa su tutti i servizi è di 2,62 (su scala da 0 a 3).
- Il grado di soddisfazione medio espresso sui Musei è **2,66** e una percentuale di soddisfatti 97%.
- Il grado di soddisfazione del Servizio di Informazione Turistica è **2,74** e una percentuale di soddisfatti 99%.
- Il grado di soddisfazione degli spazi culturali ed eventi culturali è **2,45** e una percentuale di soddisfatti 92%.