



*Ministero per i Beni e le Attività Culturali
Ufficio Stampa*

IL MINISTRO RUTELLI FIRMA LA DIRETTIVA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI NEI LUOGHI DELLA CULTURA

La “Carta della qualità dei servizi” impegna i musei, le aree e parchi archeologici, le biblioteche e gli archivi ad informare il pubblico sul livello di qualità dei servizi

Con l'adozione della **Carta della qualità dei servizi** continua l'azione di rinnovamento delle attività di valorizzazione del patrimonio culturale, in armonia con le esigenze della tutela, della ricerca di forme innovative di gestione e in riferimento alle aspettative degli utenti.

La **Direttiva del Ministro** introduce l'obbligo di adozione della **Carta** e fornisce linee guida per ciascuna tipologia di Istituto, affinché tutti i luoghi della cultura che erogano servizi pubblici adottino e mettano a disposizione degli utenti la propria **Carta della qualità dei servizi** con i relativi standard di prestazione.

L'adozione della **Carta** conclude una fase di sperimentazione che la Direzione Generale per l'innovazione tecnologica e la promozione ha condotto in collaborazione con l'ufficio Studi, coinvolgendo inizialmente **13 Istituti**:

6 musei e aree archeologiche (*il Museo archeologico di Napoli, il Museo archeologico di Paestum, il Parco archeologico di Velia, il Museo di Capodimonte, la Reggia di Caserta, la Pinacoteca di Cagliari*);

5 archivi (*l'archivio di Stato di Palermo, l'Archivio di Stato di Catania, l'Archivio di Stato di Ragusa, l'Archivio di Stato di Messina, l'archivio di Stato di Trapani*);

2 biblioteche (*la Biblioteca Nazionale “Vittorio Emanuele III” di Napoli e la Biblioteca Universitaria di Sassari*).

Determinante è stato il contributo della *Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze* e del *Polo Museale Fiorentino* che hanno condiviso la propria esperienza sulla certificazione di qualità.

Il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti ha espresso parere favorevole ai contenuti dei **tre modelli della Carta** (Musei, Archivi e Biblioteche) ritenendoli adeguati alle finalità prefissate.

La **Carta** prevede per ciascun Istituto la definizione di precisi impegni e standard di qualità, che devono essere rispettati, a garanzia dell'affidabilità dell'istituzione e dell'Amministrazione in riferimento alla soddisfazione e ai diritti del consumatore, con una particolare attenzione alle persone con disabilità.

I fattori di qualità e i relativi indicatori, ritenuti rilevanti per l'utenza, sono:

- la regolarità e la continuità del servizio,
- l'accoglienza del visitatore,
- l'ampiezza dell'offerta,
- i servizi per l'educazione e la didattica o per la consultazione,
- l'esistenza di strutture o strumenti per i portatori di disabilità.

Va sottolineato che:

- l'utente può verificare e richiedere il rispetto degli impegni assunti, reclamando in caso di inadempienza
- la **Carta** va aggiornata ogni due anni.

Roma, 19 novembre 2007