



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta del Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati n. 5/2023

Il giorno 21 aprile 2023 alle ore 11.00 si riunisce il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati, costituito come segue:

- Giuseppina Salerno, Responsabile dell'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente;
- Ing. Domenico Ennio Maria Passaniti, Dirigente del 4° Settore, con funzioni di membro;
- Lucia Fiaschi, Responsabile U.O. 3.3 Risorse Umane, con funzioni di membro.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante Serena Mugnai, dipendente dell' U.O.A. Ufficio del Sindaco.

L'ordine del giorno della presente seduta è il seguente:

- esame della bozza di Carta dei Servizi del Museo Archeologico di Gonfienti e delle relative schede di customer satisfaction.

Il Presidente fa presente che con la deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 54 del 18/04/2023 sono stati approvati gli schemi tipo di Carta dei Servizi e di scheda di customer satisfaction, al fine di rendere uniforme la struttura delle Carta dei Servizi ancora da adottare e delle schede per la rilevazione del gradimento finale degli utenti destinatari dei servizi erogati dall'Ente.

Si passa ora all'esame dei documenti trasmessi dal direttore scientifico del Museo Archeologico di Gonfienti, costituiti dalla Carta dei Servizi e da n. 2 schede di customer satisfaction, rispettivamente per i servizi denominati 'Attività educativa per scuole' e 'Attività per singoli e gruppi'.

L'esame di tali documenti avviene sulla base degli schemi tipo approvati.

Il Comitato inizia la seduta con l'analisi della Carta dei Servizi, che viene valutata positivamente nel suo complesso. Tuttavia relativamente all'art. 5, punti 1) 'Attività educativa per scuole' e 2) 'Attività per singoli e gruppi', il Comitato suggerisce di implementare la descrizione di entrambi i servizi al fine di renderla più esaustiva.

Le schede di customer satisfaction dei servizi previsti risultano in linea con quanto riportato nella Carta dei Servizi. Per completezza, si invita a prevedere domande inerenti a ciascuna delle dimensioni della qualità, includendo pertanto anche la dimensione della 'Tempestività' e della 'Trasparenza'.

Il Comitato stabilisce di trasmettere il presente verbale alla Dirigente del Settore 2 'Servizi alla Persona', al Responsabile dell'U.O. 2.1 'Servizi educativi e culturali', nonché al direttore scientifico del Museo, al fine di prendere cognizione dei suggerimenti proposti e dare seguito ai successivi adempimenti per l'approvazione della Carta dei Servizi e delle relative schede di customer satisfaction da parte della Giunta Comunale, ai sensi dell'art. 5, punto 5) delle Linee Guida Operative del Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La seduta termina alle ore 11.45.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Serena Mugnai, segretario verbalizzante



COMUNE di CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana di Firenze

SETTORE 2 – SERVIZI ALLA PERSONA
U.O. 2.1 SERVIZI EDUCATIVI
E CULTURALI

CARTA DEI SERVIZI
MUSEO ARCHEOLOGICO
DI GONFIENTI

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi che intende garantire, anche al fine di poterne effettuare il monitoraggio e porre in essere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

Art. 1 - Descrizione e caratteristiche dei servizi

Il Museo è un'istituzione culturale senza scopo di lucro al servizio della comunità.

L'allestimento del Museo prevede apparati didascalici in italiano e inglese su grandi pannelli e legghi esplicativi che accompagnano il visitatore per tutto il percorso per rendere più agevole la comprensione.

Le 3 sezioni in cui si articola l'esposizione museale ripercorrono secondo un criterio cronologico le diverse epoche in cui il territorio di Gonfienti è stato stabilmente abitato: età del bronzo, età etrusca, età romana.

Il Museo offre i seguenti servizi:

1. Attività educativa per scuole
2. Attività per singoli e gruppi

Art. 2 - A chi sono rivolti i servizi

Il servizio offerto dal Museo Archeologico di Gonfienti è rivolto a tutte le tipologie di utenza interessate a visitare le collezioni presenti all'interno del Museo stesso. Parte dell'attività didattica e culturale del Museo è dedicata all'accoglienza delle scuole del territorio del Comune di Campi Bisenzio e dei Comuni limitrofi.

Il Museo è in grado di garantire adeguata accoglienza a persone con disabilità motorie, sensoriali e cognitive attraverso strumentazioni ed altre forme di sostegno appositamente dedicate, per esempio alcuni video sul Museo sono stati realizzati con la lingua dei segni (Lis). Tutti gli spazi espositivi sono accessibili anche con l'ausilio di scivolo all'ingresso, piattaforma elevatrice, montascale e gradino elevatore.

Art. 3 - Finalità del servizio

Le finalità del Museo sono la conservazione, la promozione e la valorizzazione dei beni storico-archeologici provenienti dall'area archeologica di Gonfienti.

L'obiettivo finale dell'erogazione del servizio rispetto al pubblico di riferimento consiste nel garantire la fruizione delle collezioni museali attraverso apposito percorso, che prevede la visita libera tramite strumenti informativi, quali pannelli e video divulgativi, oppure attraverso audioguida, nonché con specifiche visite guidate con personale specializzato.

Art. 4 - Contatti

Referente

Direttore Scientifico del Museo - dott.ssa Francesca Bertini

tel. 055 8959701

email info@museogonfienti.it oppure cult@comune.campi-bisenzio.fi.it

Per informazioni

tel. 055 8959701

email info@museogonfienti.it oppure cult@comune.campi-bisenzio.fi.it

Per prenotazioni

tel. 055 8959701

email info@museogonfienti.it

I giorni e gli orari di apertura sono disponibili sul sito del Museo al link [Museo Gonfienti Aperture](#)

Art. 5 - TABELLA DI DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1. Attività educativa per scuole

Il Museo propone il Progetto "Scopri Gonfienti al Museo" ed organizza attività didattiche aperte a tutte le istituzioni che erogano formazione, in particolare alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Tutti gli spazi espositivi sono accessibili ai visitatori	Adeguatezza delle strutture/strumenti per consentire l'accessibilità fisica	100%
		Decoro e presentazione del percorso museale	Pulizia locali e servizi igienici	100%
	Accessibilità multicanale	Le informazioni sull'offerta formativa sono disponibili sul sito del Museo, oppure possono essere richieste per mail, telefono o direttamente agli operatori museali	N. attività didattiche per scuole Completezza ed esaustività delle informazioni	Almeno 20/anno 100%
Tempestività	//	Tempo di risposta in merito ad informazioni	Max 3 giorni dalla richiesta	100%
		Tempo di risposta alla richiesta di realizzazione dell'evento formativo	Max 10 giorni dalla richiesta	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul web dei contatti dei responsabili	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
	Aggiornamento web	Tempi di aggiornamento delle informazioni sul sito	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
	Costi	Per accedere ai servizi educativi è necessaria la prenotazione e l'eventuale pagamento della relativa tariffa (link alla pagina web di riferimento)	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%

Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	I servizi dedicati alle scuole sono a cura dello staff del Museo e si articolano in visite didattiche al museo e/o laboratori e/o giochi didattici. Le informazioni sono riportate nella sezione dedicata all'offerta didattica (Gonfienti didattica)	Adeguatezza e completezza dei contenuti dell'offerta formativa	100%
		Capacità di rispettare i tempi e le modalità di svolgimento della visita/laboratorio previste nella scheda di adesione	Adeguatezza del linguaggio utilizzato	100%
			Rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento	100%
Empatia	//	Il Museo è dotato di un'area di accoglienza e punto informativo presso il quale gli operatori forniscono informazioni di base sul Museo e specifiche sulle attività didattiche e laboratori	Cortesìa e disponibilità del personale	100%

2. Attività per singoli e gruppi

Il Museo propone mensilmente una serie di visite, attività e/o laboratori dedicati a diversi tipi di utenza, che vengono promosse attraverso il sito ufficiale del Museo, nella home page e tramite i social del Comune ed organizza visite guidate specifiche su richiesta.

Le iniziative sono consultabili sul sito istituzionale del Museo e sui canali istituzionali del Comune di Campi Bisenzio e vengono inoltre predisposte locandine informative per la distribuzione.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Tutti gli spazi espositivi sono accessibili ai visitatori	Adeguatezza delle strutture/strumenti per consentire l'accessibilità fisica	100%
		Decoro e presentazione del percorso museale	Pulizia locali e servizi igienici	100%
	Accessibilità multicanale	Le informazioni sull'offerta museale sono disponibili sul sito del Museo, oppure possono essere richieste per mail, telefono o direttamente agli operatori	N. di eventi inseriti / N. di eventi organizzati	100%
Tempestività	//	Tempo di risposta in merito ad informazioni	Max 3 giorni dalla richiesta	100%
		Tempo di risposta in merito alla realizzazione dell'evento	Max 3 giorni dalla richiesta di informazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul web dei contatti dei responsabili	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
	Aggiornamento web	Tempi di aggiornamento delle informazioni sul web	Entro 3 giorni dall'evento	100%
	Costi	Informazioni sui costi relativi al percorso museale e alle iniziative sono disponibili alla pagina del sito del Museo	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%

Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	Il percorso museale è pensato per permettere all'utente la visita in autonomia, con il supporto di ausili multimediali e pannellatura informativa (in italiano e inglese)	Adeguatezza dell'allestimento	100%
		Il Museo organizza visite, laboratori ed eventi (eventualmente su richiesta) in concomitanza con ricorrenze, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private	Adeguatezza e completezza della visita N. laboratori/eventi	100% Almeno 15/anno
Empatia	//	Il Museo è dotato di un'area di accoglienza e punto informativo presso il quale gli operatori forniscono informazioni di base sui servizi e sulle iniziative proposte dal Museo, nonché sui beni culturali del territorio	Cortesia e disponibilità del personale	100%

Art. 6 - Modalità di reclamo

Eventuali reclami possono essere inviati alla seguente mail: info@museogonfienti.it e viene garantita una risposta entro massimo 30 giorni.

Allo stesso indirizzo di posta elettronica possono essere inviati suggerimenti e segnalazioni.

Art. 7 - Procedura e tempi di aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio.

Art. 8 - Approvazione e pubblicazione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione della Giunta n..... del è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Campi Bisenzio alla sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità e sul sito del Museo.



Comune di Campi Bisenzio
Città Metropolitana di Firenze

SCHEDA DI CUSTOMER SATISFACTION

MUSEO ARCHEOLOGICO DI GONFIENTI

Attività educativa per scuole

La presente indagine riguarda il grado di soddisfazione del servizio museale 'Attività educative per scuole', di cui alla Carta dei Servizi approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. del e pubblicata sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità e sul sito del Museo.

Presentazione del questionario

Il Museo progetta e realizza le proprie attività secondo i criteri del sistema museale regionale e statale, nonché in base agli obiettivi determinati dalla propria mission. Le osservazioni e le valutazioni degli utenti rappresentano un prezioso stimolo per impostare le successive azioni di miglioramento.

Somministrazione

Al termine di ciascuna attività educativa viene consegnata la scheda di customer satisfaction da restituire poi agli operatori museali.

Tempi di compilazione

Tempo previsto per la compilazione del questionario: 3 minuti.

Spiegazione delle modalità di attribuzione del punteggio

L'espressione del gradimento rispetto a ciascuna domanda viene associata alle voci sotto indicate con i rispettivi valori su una scala su base 4, così articolata:

- per niente (valore attribuito: 1);
- poco (valore attribuito: 2);
- abbastanza (valore attribuito: 3);
- molto (valore attribuito: 4).



Comune di Campi Bisenzio
Città Metropolitana di Firenze

SCHEMA DI CUSTOMER SATISFACTION

La ringraziamo di aver visitato il Museo e le chiediamo qualche minuto del suo tempo per compilare questo questionario di gradimento.

Il suo aiuto ci aiuterà così a migliorare il servizio offerto.

Indicare la tipologia di istituzione scolastica di provenienza e la città

- Infanzia _____
- Primaria _____
- Secondaria di I grado _____
- Secondaria di II grado _____
- altro (specificare) _____

Come è venuto a conoscenza delle attività didattiche del Museo?

- sito istituzionale
- canali social
- passaparola
- da un articolo su una rivista/giornale (quale?) _____
- da una pubblicazione /depliant (quale?) _____
- altro (specificare) _____

Per quale delle sotto elencate attività utilizza il servizio? (barrare una o più opzioni)

- visita didattica
- laboratorio

ACCESSIBILITA'

Ritiene adeguati la struttura e i servizi?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Ritiene che i locali e i servizi igienici siano sufficienti, puliti e decorosi?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Le informazioni riportate sulla scheda di adesione sono risultate esaurienti e in linea al servizio offerto?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Ritiene che i canali di comunicazione siano adeguati?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Ritiene utili e facilmente comprensibili i supporti multimediali e la pannellatura informativa che ha trovato lungo il percorso?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

EFFICACIA

Ritiene adeguata l'attività educativa rispetto alle aspettative e alle esigenze?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Ritiene che il linguaggio utilizzato sia consono rispetto alla platea di studenti?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Ritiene che siano stati rispettati tempi e modalità dello svolgimento dell'attività educativa?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Ha riscontrato competenza nel personale che ha gestito la visita didattica/laboratorio?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

EMPATIA

Ha riscontrato cortesia e disponibilità nel personale che l'ha accolta al Museo?	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
--	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Qual è l'aspetto dell'attività che ha trovato di maggior gradimento?

Ha qualche suggerimento per migliorare l'attività offerta?

Grazie per la cortese collaborazione!



Comune di Campi Bisenzio
Città Metropolitana di Firenze

SCHEDA DI CUSTOMER SATISFACTION

MUSEO ARCHEOLOGICO DI GONNIENTI

Attività per singoli e gruppi

La presente indagine riguarda il grado di soddisfazione del servizio museale 'Attività per singoli e gruppi, di cui alla Carta dei Servizi approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. del e pubblicata sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità e sul sito del Museo.

Presentazione del questionario

Il Museo progetta e realizza percorsi e attività secondo i criteri del sistema museale regionale e statale, nonché in base agli obiettivi determinati dalla propria mission. Le osservazioni e le valutazioni degli utenti rappresentano un prezioso stimolo per impostare le successive azioni di miglioramento.

Somministrazione

Al termine del percorso museale i visitatori vengono invitati alla compilazione della scheda di customer satisfaction consegnata dagli operatori.

Tempi di compilazione

Tempo previsto per la compilazione del questionario: 3 minuti.

Spiegazione delle modalità di attribuzione del punteggio

L'espressione del gradimento rispetto a ciascuna domanda viene associata alle voci sotto indicate con i rispettivi valori su una scala su base 4, così articolata:

- per niente (valore attribuito: 1);
- poco (valore attribuito: 2);
- abbastanza (valore attribuito: 3);
- molto (valore attribuito: 4).



Comune di Campi Bisenzio
Città Metropolitana di Firenze

SCHEDA DI CUSTOMER SATISFACTION

La ringraziamo di aver visitato il Museo e le chiediamo qualche minuto del suo tempo per compilare questo questionario di gradimento.

Il suo aiuto ci aiuterà così a migliorare il servizio offerto.

E' la prima volta che visita il Museo?

- Sì No

Come è venuto a conoscenza del Museo?

- conoscevo già il Museo
 sito istituzionale
 canali social
 passaparola
 da un articolo su una rivista/giornale (quale?) _____
 da una pubblicazione /depliant (quale?) _____
 altro (specificare) _____

Per quale motivo ha visitato il Museo? (barrare una o più opzioni)

- interesse specifico sulla raccolta
 interesse di studio/professionale
 per accompagnare amici/conoscenti
 per visitare una mostra o partecipare ad una iniziativa in corso
 per trascorrere del tempo libero

Con chi hai visitato il Museo? (barrare una o più opzioni)

- in gruppo organizzato
 da solo
 per accompagnare amici/conoscenti
 con la famiglia

Quanto tempo ha trascorso al Museo?

- meno di 30 minuti
 da 30 minuti a 1 ora
 oltre 1 ora

ACCESSIBILITA'

Ritiene adeguati la struttura e i servizi per i visitatori?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
Ritiene che i locali e i servizi igienici siano sufficienti, puliti e decorosi?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
Ritiene che i canali di comunicazione siano adeguati?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
Ritiene che i giorni e gli orari di apertura al pubblico siano adeguati?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
Ritiene utili e facilmente comprensibili i supporti multimediali e la pannellatura informativa che ha trovato lungo il percorso?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto

EFFICACIA

In generale è soddisfatto della visita?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
Ha riscontrato competenza nel personale che ha gestito la visita/il laboratorio?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto

EMPATIA

Ha riscontrato cortesia e disponibilità nel personale che l'ha accolta al Museo?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
--	--

Qual è l'aspetto dell'attività che ha trovato di maggior gradimento?

Ha qualche suggerimento per migliorare l'attività offerta?

Qual è la sua età?

Meno di 18 tra 18 e 30 tra 31 e 65 più di 65

Qual è il suo titolo di studio?

Elementare Secondaria di I grado

Secondaria di II grado Laurea

Dove abita (zona di residenza)?

In questa provincia

In Italia / All'estero (indicare la provenienza) _____

Grazie per la cortese collaborazione!