

MUSEO NAZIONALE D'ARTE CONTEMPORANEA "REINA SOFIA" - MADRID

STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

DATI DI CARATTERE GENERALE E GIURIDICO (dati identificativi, missioni: obiettivo principale, funzioni)

SERVIZI PRINCIPALI (Collezione permanente; Esposizioni temporanee; Spazio UNO; Dipartimento editoriale)

ALTRI SERVIZI E ATTIVITA' (Biblioteca e Centro di documentazione, Programmi di azione culturale e divulgativa, Associazione Amici del Museo, Centro per la Diffusione della Musica contemporanea, altre informazioni d'interesse)

DIRITTI DEGLI UTENTI (Prestazioni del servizio, Orario del museo, Costo del biglietto, Collaborazione e partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio, Normativa vigente, Libro delle richieste e suggerimenti: forme di presentazione, tempi di risposta, effetti)

PATTO DI QUALITA' (Livelli di qualità offerti; Indicazioni per facilitare l'accesso al servizio e migliorare le prestazioni; Sistemi di verifica della qualità, Protezione dell'ambiente, Sicurezza e igiene; Indicazioni per la valutazione della qualità (indicatori per la valutazione della qualità)

DATI DI CARATTERE COMPLEMENTARE (Direzione degli uffici in cui si prestano i servizi postali, telefonici, informatici; Forme di accesso, mezzi di trasporto; Direzione dell'unità responsabile della Carta dei servizi; Altri dati sui servizi del Laboratorio di restauro, Dipartimento delle opere audiovisive, altri servizi amministrativi)

ESTRATTO DALLA CARTA DEI SERVIZI (pp.53ss)

PATTO DI QUALITA'

LIVELLI DI QUALITA' OFFERTI.

Il patto di qualità del MNCARS consiste nel soddisfare adeguatamente il pubblico e rispondere in modo ottimale alla domanda culturale riguardante l'arte moderna e contemporanea.

Questo patto si manifesta in una speciale promozione dell'arte plastica spagnola tanto per quello che si riferisce alla avanguardia storica, artisti viventi, quanto nella integrazione di movimenti e tendenze artistiche internazionali. Il Museo presta ugualmente attenzione a tutti gli artisti stranieri che si distinguono nell'arte plastica contemporanea.

L'offerta culturale del MNCARS è diretta al grande pubblico, esperto o meno nell'arte moderna, con un livello di qualità che può essere considerato molto alto.

In virtù della qualità dei suoi servizi, il MNCARS aspira ad essere considerato sempre come Museo di riferimento obbligato nel circuito museale internazionale dell'arte contemporanea.

TERMINI PREVISTI PER LE PRESTAZIONI DEI SERVIZI

- *Reclami e suggerimenti*: 20 giorni, tempo medio stimato, a seconda della problematica presentata.
- *Collezione Permanente*: Accesso immediato.
- *Esposizioni temporanee*: Accesso immediato
- *Spazio UNO*: Accesso immediato.
- *Biblioteca e centro di documentazione*: Accesso immediato
- *Visite di gruppi organizzati*: Accesso immediato previa prenotazione con 15 giorni di anticipo. (Nota importante: i gruppi organizzati con più di 15 persone che non dispongano della prenotazione potranno subire un ritardo nell'accesso al Museo per ragioni di sicurezza).
- *Programma dei Laboratori per ragazzi*:
 - Centri di studio: previa iscrizione, secondo le disponibilità dei posti. Risposta immediata.
 - Pubblico in generale: previa iscrizione, secondo le disponibilità dei posti. Risposta immediata.
- *Laboratori di Natale*: previa iscrizione, secondo la disponibilità dei posti
- *Programma per le famiglie*: Accesso immediato
- *Visite guidate per volontari della terza età*: previa domanda con 15 giorni di anticipo. Risposta immediata
- *Visite guidate gratuite*: Accesso immediato secondo orario prestabilito
- *Proposte di itinerari tematici*: Dispensa immediata
- *Corsi di formazione per docenti*: previa iscrizione, secondo la disponibilità dei posti. Risposta immediata
- *Cicli di conferenze*: previa iscrizione, secondo la disponibilità dei posti. Risposta immediata

- *Lezioni di arte*: previa iscrizione, secondo la disponibilità dei posti. Risposta immediata.
- *Seminari, conferenze, ecc.*: Accesso immediato, secondo la disponibilità dei posti.
- *Noleggio video*: Consegna immediata.
- *Copia delle schede di consultazione delle sale della Collezione Permanente*: copia immediata del testo
- *Concessione degli spazi*: previa richiesta e stima del prezzo. Il disbrigo delle pratiche è da 15 giorni a 1 mese secondo il tipo di servizio richiesto
- *Centro per la Diffusione della Musica Contemporanea (C.D.M.C.)*: vedi pag.

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Di carattere generale

Il MNCARS dispone di una struttura che agevola gli utenti nella comunicazione e facilita l'accesso alle informazioni necessarie per le diverse attività del Museo.

Le informazioni generali e dettagliate riguardanti tutte le attività del Museo sono diffuse con regolarità attraverso i seguenti mezzi:

Pannelli (o stendardi) descrittivi: situati sulla facciata dei suoi edifici con i dati essenziali riguardanti gli eventi culturali immediati, conferenze stampa, radio e televisione coordinati dall'Ufficio Stampa, prima durante e dopo le esposizioni temporanee realizzate nelle distinte sedi del Museo, distribuzione puntuale di depliant informativi gratuiti relativi a ciascuna delle attività realizzate. Inoltre la pagina WEB costantemente aggiornata riporta le informazioni puntuali delle attività del Museo per suscitare l'interesse nel visitatore potenziale e nel visitatore reale del Museo.

Tutte le piante del Museo sono segnalate con cartelli informativi e piani della situazione. Tutti i beni culturali, tanto le Collezioni quanto le esposizioni, dispongono di cartelli descrittivi.

Esiste una *Guida della collezione permanente* edita in lingua spagnola, inglese, tedesca e francese.

In questo ambito sono molto importanti le pubblicazioni. Si edita un catalogo di tutte le mostre realizzate.

ORARI E SERVIZI DI 'ATTENZIONE' AL PUBBLICO

Orario del museo: sede principale: h. 10-21; domenica h.10-14,30; martedì chiuso

Orario dei laboratori per gli interessati

Servizi di attenzione al pubblico: nel vestibolo della sede principale

Servizio Pedagogico: h.9-14,30

INDICAZIONI PER

Facilitare l'accesso al servizio

Migliorare le condizioni

(omissis)

SISTEMI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il Real Patronato – che è l'organo collegiale superiore di direzione del MNCARS - ha tra i suoi principali obiettivi vegliare sulla qualità dei servizi prestati dal Museo.

L'organo è integrato da persone eminenti del mondo della cultura, dell'arte contemporanea e dell'Amministrazione. Vi sono una serie di consiglieri acquisiti, mentre altri sono designati dal Ministro dell'Educazione, Cultura e Sport che è il presidente del Museo

Il Patronato si pone come elemento di unione tra il Museo e la società, tutelando il livello qualitativo sviluppato dal museo.

(omissis)

INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Primo indicatore

L'immagine del Museo (la collezione, le sue esposizioni e acquisizioni, così come l'immagine di altri servizi) presso il pubblico e le riviste specializzate la stampa e mezzi di comunicazione spagnoli e internazionali. In altre parole, l'impatto del museo sui principali attori del mondo culturale, impatto, per ovvie ragioni, difficilmente quantificabile.

Secondo indicatore

Il più significativo, è quello determinato dall'affluenza del pubblico.
Costituisce una sfida per il museo incrementare Il numero dei visitatori

Altri indicatori

Incremento del numero di opere; numero di mostre realizzate; percentuale di incremento del budget; percentuale di incremento delle risorse proprie; numero di sponsorizzazioni e collaborazioni economiche; numero di donazioni; numero di richieste per rendere itineranti le mostre curate dal museo; numero di cataloghi venduti o esauriti; numero di collaborazioni con istituti culturali; numero di richieste di opere in prestito; numero di utenti della biblioteca; numero di domande riguardanti i servizi forniti dal Centro di documentazione; numero di richieste per l'utilizzazione degli spazi, numero dei reclami ricevuti; numero delle visite guidate per le scuole; numero di partecipanti alle attività dei laboratori; numero di studenti e adulti assistiti da volontari; numero delle persone che hanno frequentato differenti corsi di formazione.