De La Salle

MUSEO ROMA LA SALLE

CARTA della qualità dei servizi



www.museolasalleroma.org

PRESENTAZIONE

La Carta dei della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra il Museo La Salle Roma che eroga servizi culturali e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della Qualità dei servizi, nel Museo La Salle Roma, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti ("*Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi*" – ICOM).

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo La Salle Roma si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM – International Council of Museums 2022 "*Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità* (...)".

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums) adottato dalla 15° Assemblea Generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "*Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale*";
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*";
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 "*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Les. n. 112 del 1998)*";
- Legge 12 novembre 2015, n. 182 "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto- legge 20 settembre 2015, n. 146, recante misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione*";
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: "*Organizzazione e funzionamento dei musei statali*";
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018, n. 113 recante "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" – Allegato I "*Livelli uniformi di qualità per i musei*";
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "*Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*" e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- ***uguaglianza:*** il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate;
- ***imparzialità:*** Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste;
- ***continuità:*** i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti;
- ***partecipazione:*** il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;
- *sicurezza e riservatezza*: il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati o diffusi a terzi;
- ***disponibilità e chiarezza:*** il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche);
- ***qualità dei servizi:*** Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed ec onomica. Vengono adottati opportuni indicatori per valutare la qualità dei sevizi erogati.

Il Museo La Salle Roma è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

La Casa Generalizia dell'istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo La Salle Roma presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione, tra il Museo e i visitatori, e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata dal Consiglio Generale FSC ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Museo La Salle Roma è un Museo aperto al pubblico e gestito dal direttore dell'Ufficio Patrimonio Lasalliano e Ricerca della Casa Generalizia dell'Istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane.

Il Museo è stato istituito nel 1956 durante il XXXVIII Capitolo Generale, che approva con Circolare n. 354 l'istituzione di Archivio Centrale FSC, Museo La Salle Roma e Biblioteca Lasalliana della Casa Generalizia dell'Istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane.

In questa occasione non si parla ancora di Segretariati di Ricerche e Risorse, ma di "*Servizio di Studi Lasalliani*", inteso come servizio interno alla Casa Madre in Roma. Solo con il Capitolo Generale XLIV del 2007 viene istituito con circolare n. 456 il Segretariato di Ricerche e Risorse Lasalliane, che ha il compito di coordinare i lavori di studio e ricerca, nonché di adeguare ad uno standard comune le risorse documentarie lasalliane disseminate in più di 80 Paesi del mondo.

Il patrimonio museale è costituito da oggetti d'arte come quadri, in particolare l'iconografia ufficiale del Santo, vita e storia dei Fratelli delle Scuole Cristiane, ritratti, statue, lastre fotografiche, reliquie e reliquiari.

È attualmente possibile fare una visita virtuale ai beni del museo accedendo al link: https://www.museolasalleroma.org/wp-content/uploads/lasallescelte/index.html.

È attualmente in atto un progetto di catalogazione dei beni storico/artistici del museo, della sala espositiva e dei depositi, con il software CeiOa. Saranno a breve visibili anche sul portale BeWeb (https://beweb.chiesacattolica.it/be-nistorici/).

Sono presenti in Archivio schede di restauro e di movimentazione delle opere appartenenti al Museo.

Indirizzi e contatti:

Museo La Salle Roma
Via Aurelia 476- 00165 Roma, Italia
Tel. +39.06.665231
E-mail: museolasalleroma@lasalle.org
Sito web: www.museolasalleroma.org
Social: www.facebook.com/museobibliolasalliana
www.instagram.com/museobibliotecalasalliana

Compiti e servizi

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività riguardanti le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

Le attività didattico culturali del museo rientrano nel **Manifesto delle Comunità Educanti**, promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

- ***servizi educativi:*** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: visite didattiche per studenti di ogni ordine e grado. Attività di gamification, organizzazione di Museo Escape Room, attività culturali in ottica MAB.

- ***servizio didattico per il pubblico scolastico:*** Il servizio dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in: percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.
  Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è gratuito e a disposizione del pubblico scolastico da ottobre a giugno di ogni anno su prenotazione.
  Per accedere al servizio è sufficiente concordare via mail (museolasalleroma@lasalle.org) la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma.
  Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio

dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'area di accoglienza o richiedibili via mail all'indirizzo: museolasalleroma@lasalle.org;servizio di visite guidate per il pubblico adulto: il servizio gratuito di visite guidate, curato da personale specializzato, è periodicamente a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi di almeno 20 persone il servizio è attivabile su richiesta.
Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile prenotando in anticipo il servizio di assistenza specializzata.
Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma.
Il programma e la scheda di prenotazione sono disponibili anche presso l'area di accoglienza o scrivendo a: museolasalleroma@lasalle.org;

- ***stage formativi:*** il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali;

- ***servizi specialistici:*** il Museo lavora in sinergia con:

1. **la biblioteca Lasalliana:** specializzata sulla storia dell'Istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane. La biblioteca ha una consistenza di circa 90.000 libri. La biblioteca è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30. Il suo catalogo e consultabile online al sito: https://opac.sbn.it/.
   Le modalità di consultazione del materiale librario è la seguente: previa registrazione si accede alla sala studio dove può essere fatta richiesta di consultazione al personale bibliotecario.
2. **L'Archivio Centrale FSC**: conserva i documenti inerenti la nascita dell'Istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane, i documenti personali di San Giovanni Battista de La Salle, e tutta la documentazione inerente la storia dell'Istituto.
   La sala studio dell'Archivio Centrale FSC è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 su prenotazione inviando la richiesta all'indirizzo mail: archive@lasalle.org.

3. La fototeca: l'archivio fotografico lasalliano fa parte dell'Archivio Centrale FSC, e comprende una collezione di: stampe, microfilm, prodotti multimediali.
   L'archivio fotografico è consultabile tramite prenotazione compilando il modulo disponibile all'link: https://www.lasalle.org/wp-content/uploads/2025/07/1-.-Modulo_Consultazione_ITA_AMG.pdf
4. laboratorio fotografico.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

Il Museo è privo di barriere architettoniche.

Il Museo è aperto al pubblico per 60 ore a settimana. L'orario di apertura è distribuito

dal lunedì alla domenica ed è pubblicizzato sul sito web del Museo (http://www.anagrafebbcc.chiesacattolica.it/anagraficaCEIBib/public/VisualizzaScheda.do?codice_cei=CEI300M00003) e nelle sale dello stesso Museo.

Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico sia nella sala accoglienza del Museo che nel sito web.

I visitatori del Museo La Salle Roma sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo.
I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso di ogni museo e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

Sono tenuti a osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nel Museo.

È presente una segnaletica dedicata all'interno della Casa Generalizia dell'Istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane, e un parcheggio gratuito all'interno del parco, disponibile gratuitamente per gli utenti.

MUSEO ROMA LA SALLE

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30.
Sabato e domenica dalle 8:30 alle 12:30.

Chiusura ordinaria e straordinaria: Festività Cristiane e Nazionali.
Il mese di Agosto.

Informazione e orientamento: il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni: attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00. Contatti: Tel 06665231

Biglietteria e Area di accoglienza: l'accesso al Museo è ad accesso libero. Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo: dépliant informativi, piantine.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata per tutto lo spazio museale.

Standard di qualità e obiettivi di miglioramento: come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113/2018 e aderisce all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museosi prefigge di raggiungere.

Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi: il Museo si articola in:

due sale di esposizione permanente, una sala per esposizione temporanea, e spazi esterni,tutti disposti su un unico piano.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Sono presenti specifici spazi per attività educative, sala conferenze, salaproiezioni, spazi arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità.

Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di macchinette per caffetteria, ristorante, bookshop.

Comunicazione nell'allestimento: ogni sala è dotata di schede di sala in lingua italiana e straniera con informazioni chiare e leggibili.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana. È presente percorso audio in inglese, francese e spagnolo.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico che mira a ripercorrere il contesto storico culturale in cui si è sviluppata la personalità del Santo fondatore dell'Istituto. Sono esposti i suoi oggetti personali, i suoi primi scritti e le sue prime biografie.

Collezioni: il Museo espone un centinaio di opere che sono un decimo rispetto alle opere conservate in deposito.

Depositi: il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati catalogati attraverso il software CeiOa, e partecipa all'Anagrafe degli Istituti Culturali Ecclesiastici.

La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare secondo le seguenti modalità: richiesta scritta al direttore del Museo all'indirizzo mail datiericerca@lasalle.org

Valorizzazione

- ***Esposizioni temporanee:*** il Museo organizza mediamente 4 esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti;

- ***Attività di promozione del patrimonio:*** il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo: convegni, rassegne, performance, concerti, letture, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale. Il museo ha in corso le seguenti attività: progetti in partenariato con istituzioni italiane e straniere promossi attraverso l'Associazione Musei Ecclesiastici Italiani (AMEI);

- ***Pubblicazioni e Cataloghi:*** il Museo è dotato di una guida breve sulle collezioni. Sulla base di una programmazione annuale, partecipa a pubblicazioni e cataloghi con altre Istituzioni italiane e straniere.

- Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza, attraverso l'Ufficio Patrimonio Lasalliano e Ricerca, altre pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando i moduli disponibili presso l'accesso al museo e online.

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge un'attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.



Fratelli
delle Scuole
Cristiane

La Salle

Casa Generalizia dei Fratelli delle Scuole Cristiane
via Aurelia, 476 - 00165 Roma