



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Toscana

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via dei Macelli 2B / Via Nicola Pisano 25 (Largo Padre Renzo Spadoni)
Italia

Città

Pisa

Cap

56126

Denominazione

Museo degli Strumenti per il Calcolo

Acronimo

MSC

Sito Web

<https://msc.sma.unipi.it/>

Email

info.msc@sma.unipi.it

Responsabile

Giuseppe Lettieri - Direttore ; Antonio Viti - Responsabile museale

Telefono

331 1438897

Caratteristiche essenziali
Natura giuridica-istituzionale
Ente pubblico
Tipo di gestione
Diretta
Anno di Istituzione
1993
Notizie storiche
Nel 1989 il Dipartimento di Fisica dell'Università di Pisa istituì il Centro per la Conservazione e lo Studio degli Strumenti Scientifici che successivamente entrò a far parte della Commissione Musei dell'Università con l'obiettivo di realizzare un Museo dei Calcolatori per “allestire un moderno museo di rilevanza nazionale finalizzato alla conservazione e allo studio di esemplari di calcolatori e, più in generale, di tutto ciò che è stato realizzato e scritto nell'area informatica”. Nacque l'idea di raccogliere, oltre agli strumenti scientifici antichi di Fisica e di Astronomia, anche i calcolatori i quali si stavano evolvendo molto velocemente, e si pensò ad un Museo che raccogliesse queste due tipologie di collezioni. Il Museo fu denominato Museo degli Strumenti per il Calcolo e fu inaugurato nel 2000 dopo i lavori di resaturo dell'area Ex Macelli e ne fu affidata la gestione alla Fondazione Galileo Galilei. Alla fine del 2017 la parte di collezioni relative agli strumenti scientifici di fisica e astronomia del XVIII, XIX e prima metà del XX secolo è stata scorporata dal Museo degli Strumenti per il Calcolo ed è confluita nel nuovo Museo degli Strumenti di Fisica.
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale
Il Museo espone i pezzi più significativi di una ricchissima collezione di macchine legate alla storia dell'Informatica, unica in Italia e importante a livello internazionale per completezza e significato dei materiali. Il percorso espositivo spazia dagli aritmometri dell'Ottocento ai grandi calcolatori degli anni Cinquanta e Sessanta del secolo scorso, fino ai prodotti più rilevanti nella storia del Personal Computer. Esemplari unici come la Calcolatrice Elettronica Pisana (1961), intorno alla quale si formò la prima scuola italiana di informatica, e la CINAC dell'Istituto di Applicazioni per il Calcolo di Roma (1964), per giungere a macchine iconiche quali l'Olivetti ELEA 6001 (1961), il cui design venne curato da Ettore Sottsass, e il Cray X-MP (1982), sul quale vennero realizzati i primi corti Pixar.
Missione
Il Museo contribuisce con le sue attività educative e formative alla didattica universitaria e scolare, alla promozione della storia dell'informatica e dei suoi principi di base e alla divulgazione della cultura scientifica ad un pubblico sempre più ampio e diversificato, nell'adempimento della Terza Missione perseguita dall'Università di Pisa.
Compiti e servizi
Il Museo svolge attività di ricerca, colleziona, conserva, espone e comunica il proprio patrimonio storico e informatico per scopi di studio, educazione e diletto valorizzando il vasto patrimonio storico, scientifico, artistico e architettonico dell'Università di Pisa. Promuove la conoscenza dell'informatica e della cultura scientifica attraverso le esposizioni temporanee, le attività educative rivolte alle scuole, alle famiglie e ai pubblici speciali e agli eventi che sono organizzati e/o ospitati in collaborazione con le istituzioni del territorio locali, nazionali e internazionali, con le associazioni culturali, le fondazioni e gli stakeholders territoriali.
Superficie espositiva (mq)
953 mq
Spazi esterni (giardini e parchi)
Sì

Numero totale sale

12 di cui 7 visitabili

Numero dei visitatori annui

4.925 (anno 2025)

Referente della compilazione della carta

Nome

Sabrina

Cognome

Balestri

Qualifica

Coordinatrice Organizzativa del Sistema Museale di Ateneo

Telefono

050 2213623

Email

sabrina.balestri@unipi.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Presente

Orario di apertura Feriale

Lunedì, mercoledì, venerdì: 8.30-14.30; martedì e giovedì: 8.30-18.00

Apertura serale

Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

Minimo 6 - Massimo 9

Giorni di apertura

Da lunedì a venerdì

Effettua il giorno di chiusura settimanale
Sì
Indicare i giorni dell’anno nei quali è prevista la chiusura
1° gennaio, 6 gennaio, Pasqua e Pasquetta, 1° maggio, 2 giugno, 17 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 dicembre, 26 dicembre
Numero di giorni di apertura annua
400 (a partire dal 6 giugno 2026, giorno di riapertura del museo nella sede storica presso la Cittadella Galileiana)
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
Sì
Presenza di social media
Sì
Il museo è presente in altri siti web
Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l’eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Sì
Biglietteria
- Ingresso gratuito - Biglietto visite guidate - Biglietto laboratori didattici per le scuole
Acquisto del biglietto
In sede
Tempi di attesa per l’acquisto in sede
Meno di 15'
Possibilità di prenotazione
Sì, per eventi specifici
Modalità di prenotazione
E-mail
Tempi di attesa per l'accesso

0 - 15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Informazione e orientamento: punto informativo

Front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Segnaletica percorso di visita
- Segnaletica di sicurezza
- Segnaletica servizi

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni di base sui beni e le mostre in corso, di indicare persone di riferimento dello staff e di rispondere ad eventuali esigenze dei visitatori
- In grado di parlare l'inglese

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Per ragioni di sicurezza, è previsto l’accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

83%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

Sala dedicata alla didattica e/o convegni

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell’illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell’utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell’utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Sì

Materiale informativo/brochure/depliant

Sì, gratuito

Catalogo generale

No

Audioguide

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

Su prenotazione

Strumenti multimediali

Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

Su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Su richiesta

Servizi di ospitalità

Bookshop

Sì

Caffetteria

No

Ristorante

No

Guardaroba custodito

No

Servizi igienici

No, servizi igienici sono esterni al museo

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì (Bright, Terre di Pisa Food and Wine Festival, Pisa Book Festival, Famu, Amico Museo Regione Toscana, Notte Europea dei Musei, Giornata Internazionale dei Musei)

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

Sì (articoli scientifici, volumi, cataloghi di mostre)

Aree tematiche Pubblicazioni

- Informatica
- Storia dell'informatica

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Mailing list del Personale e Studenti Unipi
- Sito web del Museo ; sito web del Sistema Museale di Ateneo
- Social networks (Facebook, Instagram e X del Sistema Museale di Ateneo ; Video SMA UNIPi, canale Youtube del Sistema Museale di Ateneo)
- Sito web Terre di Pisa ; sito web Pisa Turismo ; sito Web Regione Toscana ; sito web ANMS-Associazione Nazionale Musei Scientifici
- Giornale online Pisatoday

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

Sì, su prenotazione

Laboratori artistici e di animazione

No

Altre iniziative

- Sì, su prenotazione
- Sì, a ingresso libero

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web del Museo ; sito web del Sistema Museale di Ateneo ; sito web di Ateneo
- Mailing list del personale e degli Studenti Unipi
- Social networks (Facebook e Instagram e X del Sistema Museale di Ateneo ; Video SMA UNIPI, canale Youtube del Sistema Museale di Ateneo)
- Sito web Terre di Pisa ; sito web Regione Toscana ; sito web ANMS - Associazione Nazionale Musei Scientifici
- Quotidiani online e cartacei

Documentazione su beni conservati**Numero di opere inventariate**

250

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

25%

Numero di opere esposte

160

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 30%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

< 50 %

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

< 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

> 50 %

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al

patrimonio posseduto

< 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

Sì

Servizi specialistici**Depositi**

Sì

Archivio

Sì

Biblioteca

Sì

Fototeca

Sì

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

Sì, realizzando esposizioni e/o organizzando eventi in occasioni di manifestazioni culturali, enogastronomiche e turistiche a livello locale (es. Pisa Food and Wine Festival) regionale (es. Amico Museo, Bright, Notti dell'Archeologia) e nazionale (es. Notte dei Musei)

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, insieme agli altri 8 musei che compongono il Sistema Museale di Ateneo
- Sì, insieme agli altri musei e istituzioni culturali cittadine che compongono la Rete Museale di Pisa

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì, viene fatta compilare ai visitatori una scheda per la Customer Satisfaction al termine della visita al Museo

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Fondazioni

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Sito web
- Social Networks
- Quotidiani

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

- Ampliamento del pubblico attraverso attività dedicate
- Fidelizzazione del pubblico del museo attraverso attività dedicate
- Potenziamento dell'attrattività del Museo attraverso social networks
- Potenziamento della diffusione della cultura

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Ampliamento del numero di sale visitabili (sala super-calcolo, sala Internet)

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Acquisizione (tramite donazione) di collezioni relative alla storia dei cellulari e smartphone

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

- evento per il 50 anni del primo pacemaker Italiano;
- partecipazione all'Internet Festival;
- cicli di seminari, anche in collaborazione con altri musei dello SMA.E
- venti divulgativi inerenti alla collezione

Reclami, proposte, suggerimenti

I visitatori possono avanzare reclami, proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi attraverso:

- la scheda di Customer Satisfaction (in forma anonima) che il personale della biglietteria consegna loro al termine della visita, oppure attraverso l'invio di email all'indirizzo istituzionale. Il Museo effettua un monitoraggio periodico delle schede di Customer Satisfaction, accogliendo quelle proposte e quei suggerimenti volti al miglioramento della sua attività.
- e-mail da inviare all'indirizzo del Sistema Museale di Ateneo all'attenzione della Coordinatrice Organizzativa, Sabrina Balestri : info@sma.unipi.it

Indagini di *customer satisfaction*

Il Museo invita i visitatori a compilare la scheda di Customer Satisfaction al termine della visita.

Comunicazione

La Carta della qualità dei Servizi è pubblicata sul sito web del Museo ed esposta in formato cartaceo alla biglietteria.

Revisione e aggiornamento

La Carta della qualità dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico