

## Carta dei Servizi

### PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti da CUBO, al fine di tutelare le esigenze dei visitatori in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno di CUBO a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto con i visitatori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio. Inoltre la carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi offerti da CUBO. Si intende infine offrire al visitatore l'opportunità di interagire con la struttura affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi più completi e a misura dell'utente.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito di CUBO ed è disponibile in forma cartacea presso gli spazi accoglienza del Centro, ove ogni visitatore interessato può richiederne copia.

### PRESENTAZIONE DI CUBO

**CUBO** Centro Unipol BOlogna è lo spazio aggregativo e il centro di documentazione attraverso il quale il Gruppo Unipol vuole raccontare la sua identità, la sua cultura sociale, la sua peculiarità rispetto al mercato e il ruolo sociale dell'attività assicurativa e bancaria.

Realizzato dal Gruppo Unipol in occasione dei 50 anni di attività, C.U.BO rappresenta e sintetizza in forma artistica, tecnologica e documentale la storia, l'identità e i valori sociali del Gruppo.

CUBO non rientra nella classica definizione di museo tradizionale; è piuttosto un luogo vitale del presente che si apre ai cittadini e, attraverso percorsi interattivi, emozionali, animati e altamente tecnologici, consente a ciascun visitatore di vivere esperienze legate alla cultura, all'arte, alla sicurezza e all'innovazione.

La struttura di C.U.BO - due ali interne collegate da un giardino caratterizzato da una serie di installazioni luminose e sonore intervallate da sedute con accesso wi-fi - è stata pensata per essere uno spazio aperto di aggregazione in cui scambiare relazioni e vivere esperienze emozionali su fronti diversi ma tra loro interconnessi ai valori portanti del Gruppo Unipol: dall'arte fino all'educazione alla sicurezza, dalla tecnologia fino alla cultura assicurativa.

**C.U.BO Centro Unipol BOlogna**

Piazza Vieira De Mello, 3 e 5 - 40128 Bologna (Italia) - tel. +39 051 5076060 - fax +39 051 5072535 - info@cubounipol.it - www.cubounipol.it

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.

Sede Legale: via Stalingrado, 45 - 40128 Bologna (Italia) - tel. +39 051 5076111 - fax +39 051 5076666

Capitale sociale i.v. Euro 3.365.292.295,47 - Registro delle Imprese di Bologna, C.F. e P. IVA 00284160371 - R.E.A. 160304

Capogruppo del Gruppo Assicurativo Unipol iscritto all'Albo dei gruppi assicurativi al n. 046 - www.unipol.it

## **PRINCIPI**

CUBO garantisce il libero accesso dei visitatori senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità di comportamento sono alla base dell'attività degli operatori e vengono costantemente assicurate. Il Centro garantisce l'accesso anche ai visitatori diversamente abili attraverso la presenza di strutture e percorsi adeguati.

Al fine di assicurare l'efficace utilizzo da parte dei visitatori, i servizi vengono erogati nei limiti del rispetto delle regole e di buon funzionamento, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. I visitatori possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste. A tal fine, i servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti i tipi di pubblico. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con i visitatori, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari.

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono comunicati in modo chiaro e tempestivo, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio dei visitatori.

Il Centro incoraggia e promuove la partecipazione dei visitatori, 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.

Il Centro 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 del visitatore vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

## **SERVIZI**

CUBO adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal D.M.10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000 .

I servizi sono erogati dal Centro secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutarne la qualità.

Il Centro eroga i seguenti servizi:

- servizi di apertura e visita
- servizi didattico-educativi e laboratori
- servizi di accesso e consultazione dell'archivio storico e risorse documentarie
- progetti culturali inerenti il patrimonio artistico e storico.



### **I servizi di apertura e visita**

Il Centro garantisce al pubblico un servizio di apertura e visita alle sale espositive (Mediateca, Obiettivo Sicurezza, Spazio Arte e Spazio Cultura) attraverso il proprio personale interno, secondo gli orari stabiliti. A richiesta sono previste visite guidate per gruppi di almeno 5 persone che possono riguardare tutti gli spazi o singoli approfondimenti tematici.

Sempre su richiesta è possibile prenotare e riservare lo Spazio Cultura da parte di gruppi privati o associazioni del territorio per iniziative pubbliche, senza connotazione politica o discriminante verso qualsiasi genere o credo.

### **I servizi didattico-educativi e i laboratori**

Il Centro offre la possibilità di accedere ai contenuti multimediali con diversi livelli di approfondimento e a laboratori diversificati per tipologia e fascia di età.

Junior al CUBO è il programma di proposte laboratoriali dedicate ai bambini dai 6 ai 10 anni e ai ragazzi da 11 a 16 anni, che promuove lo sviluppo della creatività, animazione e sensibilizzazione alla manualità attraverso una serie di unità didattiche diversificate per argomento.

Campi ragazzi è la rassegna dedicata ai ragazzi dai 12 ai 16 anni con laboratori ed esperienze durante le vacanze scolastiche o il week-end.

Percorsi al CUBO è la rassegna dedicata al pubblico adulto con iniziative periodiche di diverso argomento.

Giardini al CUBO è la rassegna di musica e spettacolo realizzata nelle serate estive negli spazi aperti dei giardini della sede di Porta Europa.

Eventi al CUBO sono le iniziative specifiche dedicate ai bambini, ai ragazzi e agli adulti.

Cinema al CUBO è la rassegna cinematografica inserita nelle iniziative di welfare aziendale riservate ai dipendenti delle società del Gruppo e loro accompagnatori.

### **I servizi di accesso e consultazione dell'archivio storico e risorse documentarie**

CUBO mette a disposizione il proprio archivio storico e le proprie dotazioni costituite da raccolte librerie e documentarie e dall'archivio fotografico, al fine di favorire la realizzazione di programmi di ricerca, studio, analisi e approfondimenti con particolare riferimento alla storia di Unipol. Il servizio, erogato nell'ambito delle fasce orarie di apertura del museo al pubblico, è libero e gratuito con il supporto degli strumenti multimediali messi a disposizione del pubblico; la consultazione dei documenti cartacei è possibile su richiesta e per motivi di studio.



### **Progetti culturali inerenti il patrimonio artistico e storico**

Il Centro collabora permanentemente con l'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna nella realizzazione di programmi di catalogazione, conservazione e restauro del patrimonio artistico del Gruppo Unipol, di valorizzazione delle collezioni e potenziamento delle attrezzature logistiche ed espositive.

### **DIRITTI DEI VISITATORI**

Tutti i cittadini possono accedere a CUBO e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

I visitatori hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Centro e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Centro attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Centro è dotato di due punti di accoglienza (uno per ogni ala) per informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica o direttamente di persona.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi e sul sito [www.cubounipol.it](http://www.cubounipol.it)

L'accesso al Centro è gratuito.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Centro per telefono o tramite sito o tramite email a [laboratori@cubounipol.it](mailto:laboratori@cubounipol.it)

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è possibile inviare una mail a [info@cubounipol.it](mailto:info@cubounipol.it)

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: CUBO Centro Unipol Bologna, Piazza Sergio Vieira De Mello 3 e 5, 40128 Bologna (BO).

### **DOVERI DEI VISITATORI**

Negli spazi di CUBO i visitatori sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del Centro. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Centro bagagli ingombranti e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Centro è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte all'accoglienza;
- fumare in tutti i locali del Centro;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi, salvo autorizzazioni specifiche preventivamente concordate.

### **PARTECIPAZIONE DEI VISITATORI**

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Centro svolge, anche con il coinvolgimento dei visitatori, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Centro rileva l'apprezzamento e la soddisfazione dei visitatori in particolare tramite indagini, questionari, raccolta di reclami e suggerimenti e tramite la raccolta diretta presso l'accoglienza.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica.

Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. Su richiesta, il Centro garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Grazie alle risultanze delle analisi (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), il Centro provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche nel rendiconto annuale del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Unipol.

### **CONSULTAZIONE**

- Il servizio di consultazione del materiale del fondo librario e dell'archivio storico è gratuito e su richiesta;
- informazioni sul materiale del fondo librario e dell'archivio storico vengono fornite a richiesta dal personale educativo e di laboratorio;
- è permessa la consultazione di libri propri nello Spazio Cultura;
- è consentito consultare i materiali e i volumi del fondo librario e dell'archivio storico fino ad un massimo di 3 documenti per volta;



- è necessario restituire i volumi in consultazione prima di poter effettuare nuove richieste;
- il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione;
- non è consentito il prestito esterno del materiale e dei volumi del fondo librario e dell'archivio storico.

## **INTERNET**

CUBO offre il servizio di accesso gratuito ad Internet (wifi interno) mettendo a disposizione del pubblico 9 tablet. L'uso di Internet in biblioteca dovrà attenersi alle finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali.

Il visitatore è tenuto a registrarsi, firmando l'apposita modulistica, per l'utilizzo personale dei tablet in Spazio Cultura.

Dalle postazioni Internet dello Spazio Cultura è possibile:

- navigare in rete;
- leggere e spedire messaggi di posta elettronica;
- utilizzare i servizi di realtà aumentata per la visita alle mostre allestite presso lo Spazio Arte;
- leggere i quotidiani e la stampa on-line;
- navigare nell'archivio storico della Mediateca di CUBO .

CUBO offre il servizio di accesso a Internet gratuito per la navigazione personale nei Giardini; è necessario richiedere la password di autenticazione in accoglienza Spazio Blu.

Il mancato rispetto delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione
- la sospensione dall'accesso ai servizi per 30 gg o l'esclusione
- la denuncia all'autorità giudiziaria

Il servizio Internet è utilizzabile:

- da parte di tutti i visitatori del Centro;
- da parte di tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione al servizio di accesso a Internet;
- i minori di 18 anni devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci;
- i minori di 14 anni accedono affiancati da un adulto che esercita la patria potestà.

Prima di effettuare il collegamento l'utente deve firmare l'apposito registro ed esibire un documento di identità (D.M. Interno del 16 agosto 2005 contenente norme in materia di antiterrorismo; D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali). Per ragioni tecniche CUBO non è in grado di garantire ai visitatori la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.



CUBO non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

#### **PRESTITO PERSONALE**

CUBO non effettua servizio di prestito dei documenti posseduti.

#### **DONAZIONI**

CUBO accetta doni e donazioni documentarie ed artistiche da parte di privati cittadini, enti e associazioni. Le donazioni rappresentano un'importante ed apprezzabile forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario, storico ed artistico, tuttavia esigenze di gestione e di coerenza nello sviluppo delle raccolte, impongono al Centro di accettare i materiali offerti in dono solo dopo un'attenta disamina delle disponibilità di spazio, di coerenza con i temi e di personale per la gestione delle raccolte. È necessario quindi che il donatore fornisca una lista dei titoli proposti in dono indispensabile per la valutazione dei materiali. Nel caso in cui il Centro, a seguito delle verifiche effettuate, non abbia interesse ad acquisire la donazione, il personale potrà individuare e suggerire al donatore eventuali altre istituzioni del territorio il cui patrimonio documentario sia più affine alle caratteristiche dei materiali proposti in dono. In caso di accettazione del materiale donato, il Centro provvederà a redigere la documentazione specifica per regolare la donazione tra le parti.

#### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Tutti i visitatori possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale di CUBO, o in forma scritta. Il visitatore viene informato, mediante il Regolamento e la Carta dei Servizi, sui suoi diritti e responsabilità, nonché sugli standard di servizio che si può attendere.