

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti da CUBO entro la cornice normativa che regola l'erogazione dei servizi pubblici in particolare:

- Legge Regionale 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali;
- D.M. 10 maggio 2001 Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei;
- 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;
- Deliberazione della Giunta regionale 1888/2008: riconoscimento dei musei della regione Emilia-Romagna in base agli standard ed obiettivi di qualità ai sensi della L.R. 18/2000 'norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali - anno 2009';
- Regolamenti e delibere della Presidenza del Consiglio e del Presidente della Regione Emilia-Romagna in termini di sicurezza sanitaria nei luoghi pubblici.

La Carta è quindi finalizzata ad individuare i servizi che CUBO s'impegna a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze dei visitatori. Rappresenta l'impegno a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, 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 della persona.

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

### **2. PRESENTAZIONE DI CUBO**

Nel 2013 il Gruppo Unipol ha inaugurato CUBO, il museo d'impresa aperto al pubblico. CUBO condivide esperienze attraverso il linguaggio della cultura, racconta i valori del Gruppo Unipol con l'intento di contribuire alla crescita culturale dei territori e delle comunità in cui opera. Promuove la cultura e si pone come punto di incontro, grazie anche a partnership con Istituzioni e associazioni che da anni lavorano in questa direzione. Propone tutto l'anno mostre, eventi, corsi e laboratori, attività didattiche e spettacoli per offrire al pubblico occasioni di approfondimento, confronto e divertimento sui temi di attualità, di protezione, di futuro e innovazione, di arte e memoria.

Le iniziative di CUBO si rivolgono a pubblici variegati: ragazzi dai 12 ai 17 anni con laboratori invernali e campi estivi; scuole secondarie di 1° e 2° grado con i moduli didattici per scoprire e approfondire tematiche legate a varie discipline; adulti con gli incontri sui temi di attualità, laboratori specialistici, eventi dedicati alle ricorrenze, le mostre di arte contemporanea e quelle realizzate dall'Archivio Storico del Gruppo, la didattica con corsi, summer camp specialistici, workshop e lezioni; famiglie con eventi e spettacoli dedicati; Forze dell'Ordine con i percorsi formativi di aggiornamento sulla normativa e sui controlli legati alla sinistrosità stradale; dipendenti del Gruppo con iniziative dedicate in via esclusiva.

CUBO è Archivio Storico del Gruppo, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentario che comprende documenti, stampe, fotografie, lettere, relazioni, pubblicazioni, monografie, video, cimeli e quanto altro possa avere contenuto o significato rilevante per la storia dell'azienda. Tutto il materiale catalogato e digitalizzato è presente e visionabile sui tavoli touchscreen negli spazi di CUBO.

CUBO cura la catalogazione, la conservazione e la valorizzazione del Patrimonio Artistico del Gruppo, risultato non pianificato di diverse vicende collezionistiche e frutto di processi di fusione con altre compagnie assicurative, che contiene opere importanti e attraversa ben più di un secolo di arte contemporanea italiana.

Le due sedi di CUBO si trovano all'interno delle sedi di Unipol Gruppo a Bologna:

- Porta Europa - Piazza Sergio Vieira de Mello 3 e 5, la piazza sopraelevata di Via Stalingrado 37.
- Torre Unipol - Via Larga 8, ai piani 25 26 e 27.

CUBO è uno spazio di aggregazione in cui scambiare relazioni e vivere esperienze su tematiche diverse, ma tra loro interconnesse ai valori portanti del Gruppo.

### **3. PRINCIPI**

CUBO garantisce il libero accesso dei visitatori in modo imparziale grazie alla presenza di strutture e percorsi adeguati. I servizi sono erogati nei limiti del rispetto delle regole, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale, e 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, in qualsiasi tipo di comunicazione. 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. CUBO 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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. CUBO 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.

### **4. SERVIZI**

Il museo eroga i seguenti servizi:

- a) Apertura al pubblico e visite guidate
- b) Mostre temporanee
- c) Attività didattiche ed educative
- d) Rassegne ed eventi culturali
- e) Valorizzazione del Patrimonio Artistico del Gruppo Unipol
- f) Consultazione Archivio Storico del Gruppo Unipol

#### **4.a Apertura al pubblico e visite guidate**

CUBO garantisce al pubblico un servizio di apertura ai propri spazi attraverso il personale interno, secondo gli orari stabiliti nel rispetto delle norme previste sulla sicurezza degli spazi e delle persone. A richiesta sono previste visite guidate che riguardano tutte le aree o singoli approfondimenti tematici. Sempre su richiesta è possibile prenotare e riservare gli spazi Cultura, Mediateca, Vega, Altair da parte di gruppi privati o associazioni per iniziative pubbliche, senza connotazione politica o discriminazione.

La rete Wifi libera, denominata Wifi Cubo Garden, può essere utilizzata per uso personale temporaneo dagli ospiti di CUBO che ne fanno richiesta tramite apposita procedura online.

#### **4.b Mostre temporanee**

CUBO ospita mostre temporanee di arte contemporanea declinata nelle sue diverse forme, con uno sguardo attento alle nuove generazioni e ai nuovi linguaggi. Propone dialoghi artistici sperimentali, la rassegna trasversale dedicata al dialogo artistico e culturale sui temi della contemporaneità che nasce come territorio di confronto sui contenuti, sulle tecniche, sui linguaggi fra i maestri dell'arte contemporanea ed esponenti della new generation. Periodicamente apre al pubblico il Patrimonio Artistico del Gruppo Unipol realizzando mostre tematiche legate ai temi e ai valori del Gruppo. Produce mostre e cataloghi con il materiale proveniente dall'Archivio Storico e dai diversi fondi delle società entrate a far parte del Gruppo Unipol per raccontare l'evoluzione e il ruolo dell'assicurazione nella storia. I visitatori possono interagire con le mostre temporanee anche attraverso l'applicazione "CUBO Unipol", uno strumento che permette di personalizzare il livello di approfondimento e scoprire informazioni aggiuntive, curiosità e dettagli delle installazioni esposte.

#### **4.c Attività didattiche ed educative**

CUBO propone laboratori e campi settimanali dedicati agli adolescenti. Le proposte, di diverse tipologie, intendono promuovere la creatività, la socialità e accrescere e valorizzare le conoscenze culturali e innovative. CUBO offre moduli didattici e incontri di educazione riservati agli studenti della scuola secondaria di 1° e 2° grado, per scoprire e approfondire tematiche legate a varie discipline. CUBO propone approfondimenti e masterclass dedicati agli adulti e agli studenti universitari.

#### **4.d Rassegne ed eventi culturali**

CUBO propone incontri e rassegne su argomenti diversi, che spaziano dalla memoria del passato all'attualità e al futuro attraverso proposte di alta qualità per offrire al pubblico adulto momenti di approfondimento, svago e cultura. La proposta di CUBO comprende anche eventi e rassegne di spettacoli (teatro, musica, presentazioni) nelle serate estive e in occasione di ricorrenze per intrattenere il pubblico adulto. Vengono realizzate specifiche iniziative di welfare riservate ai dipendenti delle società del Gruppo Unipol e ai loro accompagnatori.

#### **4.e Valorizzazione del Patrimonio Artistico del Gruppo Unipol**

CUBO condivide la cultura dell'Arte attraverso prestiti e collaborazioni con Musei e Fondazioni pubbliche e private, valorizzando il Patrimonio Artistico del Gruppo Unipol attraverso la realizzazione di programmi di catalogazione, conservazione e restauro, al fine di approfondire lo studio e lo sviluppo relativo al proprio patrimonio.

#### **4.f Consultazione Archivio Storico del Gruppo Unipol**

CUBO mette a disposizione del visitatore l'Archivio Storico digitale del Gruppo Unipol che raccoglie il materiale storico proveniente dalle varie aree aziendali e dalla successiva acquisizione dei fondi storici delle società entrate a far parte del Gruppo. Tutto il materiale è consultabile negli orari di apertura al pubblico tramite un'apposita applicazione su tavoli touch screen e, su richiesta e per specifiche esigenze, è anche visionabile fisicamente. Il servizio di consultazione del materiale originale è gratuito, non è previsto il prestito esterno.

### **5. DIRITTI DEI VISITATORI**

Tutti i visitatori possono accedere a CUBO e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta e hanno diritto a:

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

CUBO è dotato di punti di accoglienza per informazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, 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 attraverso depliant informativi, sul sito cubounipol.it e sui canali social.

L'ingresso al museo è gratuito. Per garantire una regolare programmazione è obbligatoria la prenotazione di tutte le attività didattiche ed educative, delle rassegne ed eventi culturali e delle visite guidate. Le prenotazioni si possono effettuare sul sito di CUBO, salvo diverse indicazioni sul materiale di comunicazione. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo: CUBO, presso UnipolSai, Via Stalingrado 45, 40128 Bologna (BO).

## **6. DOVERI DEI VISITATORI**

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso di CUBO bagagli ingombranti e a depositare negli appositi spazi borse voluminose e zaini.

A CUBO non è consentito:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive senza le specifiche autorizzazioni previste dalla normativa per la tutela della Privacy delle persone e per la tutela dei diritti d'autore delle opere esposte;
- fumare in tutti i locali;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi e didattici, salvo autorizzazioni specifiche preventivamente concordate.

## **7. PARTECIPAZIONE DEI VISITATORI**

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione e la possibilità di ulteriori miglioramenti, CUBO svolge, anche con il coinvolgimento dei visitatori, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative. CUBO rileva l'apprezzamento e la soddisfazione dei visitatori in particolare tramite indagini e questionari. Tutti i visitatori possono inviare suggerimenti in forma scritta o tramite posta elettronica.

## **8. DONAZIONI**

CUBO accetta 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 culturale, storico ed artistico, tuttavia esigenze di gestione e di coerenza nello sviluppo delle raccolte, impongono a CUBO di accettare i materiali 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 un elenco dettagliato del materiale proposto in dono, indispensabile per la valutazione dei materiali. Nel caso in cui il personale di CUBO, a seguito delle verifiche effettuate, non abbia interesse

ad acquisire la donazione, 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, CUBO provvederà a redigere la documentazione specifica per regolare la donazione tra le parti.

## **9. RECLAMI**

Tutti i visitatori possono segnalare eventuali disservizi riscontrati. Reclami e segnalazioni possono pervenire 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.

I reclami possono essere in forma anonima o contenere le generalità, indirizzo e recapito del mittente. CUBO garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.