



CIRCOLARE 19/2001

16 FEB. 2001

Roma

Al

A tutti gli Istituti e Uffici  
periferici - Loro Sedi  
e p.c. agli Uffici Centrali  
Loro Sedi

Ministero  
per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE GENERALE PER GLI AFFARI GENERALI  
AMMINISTRATIVI E DEL PERSONALE

Divisione UD

Prot. N° 17800 Allegati  
01.01.07/2

Risposta al Foglio del  
Div. Sex N°

OGGETTO: Realizzazione di un Servizio Informativo nazionale (*call center*) del Ministero per i beni e le attività culturali.

Con riferimento alle esigenze di corretta comunicazione e di servizio al pubblico sull'offerta culturale del Paese (relativamente al patrimonio di competenza statale) il Ministero ha approvato nel luglio scorso il progetto per realizzare un Servizio Informativo nazionale (*call center*) proposto dalla Società Iterservizi nell'ambito dei progetti da realizzarsi con la Società AleS.

Con Convenzione stipulata il 26 ottobre 2000 la realizzazione del progetto è stata affidata alla stessa Società.

Il *call center* funzionerà con un numero verde, garantirà il servizio tutti i giorni con personale multilingue e fornirà informazioni sui luoghi della cultura dello Stato (musei, monumenti, aree archeologiche, archivi e biblioteche), sulle modalità di accesso e visita (orari, costo del biglietto, possibilità di prenotazione a distanza, percorsi e biglietti integrati, etc.), sulle più recenti novità dell'offerta culturale (riaperture, ultimazioni di restauri, etc.), sui progetti speciali che interessano il pubblico e i visitatori, sulle manifestazioni di carattere nazionale (Settimana per la cultura, Giornate europee del patrimonio, etc.). E' previsto l'ampliamento dell'informazione anche ai luoghi non statali, per i quali la Società Iterservizi costituirà apposita banca dati.

Tutte le informazioni necessarie per il funzionamento del *call center* saranno attinte dalle banche dati che alimentano il sito Internet del Ministero [www.beniculturali.it](http://www.beniculturali.it), integrate da informazioni aggiuntive sull'offerta culturale non statale reperite e continuamente aggiornate dal servizio di *back office*.

E' stato concordato con gli Uffici centrali che saranno gestite dal *call center* anche le segnalazioni di disservizi, di furti e danneggiamenti e le richieste di informazioni non attinenti ai servizi culturali, che prevedono il coinvolgimento diretto degli Uffici stessi e del Comando Carabinieri per la Tutela del Patrimonio Artistico. In tali casi il *call center* funzionerà come centrale di smistamento, secondo modalità normalizzate in apposito manuale di procedura.

Le banche dati del sito Internet sono già strutturate per essere aggiornate direttamente dagli Istituti, con l'accesso ai form del database tramite la rete Intranet.

E' quindi particolarmente importante il lavoro di aggiornamento dei dati da parte di codesti Istituti, soprattutto per quanto riguarda i dati variabili nel tempo, come le mostre, gli eventi, le manifestazioni temporanee, le aperture straordinarie. Occorre ricordare che, nonostante le indicazioni e i richiami contenuti nelle due Circolari del Gabinetto del Ministro circa la necessità di tale aggiornamento, in molti Istituti periferici risulta ancora complessa e discontinua l'immissione delle informazioni sull'offerta culturale nelle banche dati centrali.

A tal proposito è stato incluso, tra i compiti del Servizio informativo (in particolare della struttura di *back office*), anche quello di sollecitare periodicamente gli Uffici circa l'aggiornamento dei dati. Si precisa però che tale pratica deve essere svolta esclusivamente da codesti Istituti, che soli possono accedere al form presente sulla Intranet. Gli operatori del *call center* infatti non possono operare modifiche sulle banche dati del Ministero, ma solo accedervi per consultarle.

Il numero verde attivato è il seguente: 800.99.11.99. Per le chiamate da telefonia mobile o da estero sarà inoltre attivo il numero telefonico 06/88.33.60.60, cui risponde sempre la struttura del *call center*.

Il Servizio entra in funzione il 19 febbraio 2001 e sarà opportunamente pubblicizzato in occasione della Settimana della cultura.

Il Direttore Generale  
(Giuseppe Proietti)