

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 museali, ove ogni visitatore interessato può richiederne copia.

2. PRESENTAZIONE DI CUBO

CUBO è il museo d'impresa del Gruppo Unipol realizzato per condividere esperienze attraverso il linguaggio della cultura.

Raccontiamo l'identità, il **patrimonio culturale** e la storia di Unipol attraverso le espressioni dell'arte e dell'educazione rivolte alle nuove generazioni ponendo sempre la persona al centro. Ci rivolgiamo sia agli adulti sia ai giovani incentivando l'innovazione e la ricerca tramite iniziative educative ed esperienze su tematiche rilevanti per il Gruppo.

A CUBO ci occupiamo di raccogliere, conservare e valorizzare il **patrimonio artistico e storico del Gruppo**, con l'intento di promuovere una conoscenza del passato che favorisca una maggiore consapevolezza del presente e infonda fiducia nel futuro.

Sosteniamo la collaborazione con istituzioni e realtà di eccellenza a livello locale, nazionale e internazionale per divulgare i valori aziendali, nella convinzione che la cultura rappresenti il principale strumento di sviluppo, inclusione e dialogo sociale.

CUBO nasce a Bologna nel 2013 all'interno della piazza sopraelevata della sede di **Porta Europa** con uno spazio espositivo, spazi per eventi e incontri, i giardini per eventi all'aperto, gli spazi multimediali per la consultazione dell'archivio storico e lo spazio dedicato alla sicurezza per le simulazioni del modulo didattico sull'educazione stradale.

CUBO apre la seconda sede in **Torre Unipol** a Bologna nel 2021 comprendente uno spazio espositivo, spazi per eventi e incontri, uno spazio multimediale e di simulazione del modulo didattico sulla salute e benessere, skyline interattivi.

CUBO apre la terza sede in **Unipol Tower** a Milano nel 2025 con un percorso artistico e multimediale aperto ai visitatori e ai giovani.

Le tre sedi di CUBO si trovano a Bologna e Milano:

- Porta Europa - Piazza Sergio Vieira de Mello 3 e 5 - Bologna
- Torre Unipol - Via Larga 8, ai piani 25 26 e 27 – Bologna
- Unipol Tower – Via Fratelli Castiglioni 2 (ingresso da Piazza Gae Aulenti) - Milano

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 specializzato, 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, Live, Vega, Altair, Sirio da parte di gruppi privati o associazioni per iniziative pubbliche, senza connotazione politica o discriminazione.

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

4.b Mostre temporanee

- **Progetti di Arte Contemporanea:** CUBO allestisce esposizioni temporanee e site-specific negli spazi espositivi di CUBO e nelle sedi del Gruppo Unipol, esplorando le contaminazioni tra diverse forme d'arte contemporanea.
- **das (dialoghi artistici sperimentali):** CUBO produce progetti artistici speciali dedicati ai linguaggi contemporanei, coinvolgendo diverse generazioni di media artisti e promuovendo l'innovazione nel panorama artistico con sguardo attento alle nuove generazioni.

4.c Attività didattiche ed educative

- **Adolescenti e Scuole Secondarie:** CUBO realizza laboratori, campi intensivi, moduli formativi e simulazioni su tematiche specifiche, disponibili anche in streaming, con un significativo impatto a livello nazionale. Queste attività forniscono approfondimenti e contenuti innovativi, stimolando la curiosità e l'apprendimento dei giovani.
- **Adulti, Studenti Universitari e Professionisti:** CUBO propone corsi e seminari su argomenti di attualità, ricerca e rilevanza sociale, favorendo l'aggiornamento continuo e la crescita professionale.
- **Moduli Didattici Proprietari:** CUBO sviluppa due programmi educativi dedicati sia ai giovani sia agli adulti: uno focalizzato sulla prevenzione e sicurezza stradale, l'altro sul benessere e la corretta alimentazione, promuovendo stili di vita sani e responsabili.

4.d Rassegne ed eventi culturali

- **Programmazione Annuale:** CUBO organizza durante tutto l'anno incontri con esperti, talk, spettacoli e concerti, creando occasioni di approfondimento e intrattenimento culturale.
- **CUBO LIVE** (luoghi, idee, voci, eventi) è la rassegna itinerante sul territorio nazionale degli spettacoli dal vivo che produciamo nei mesi estivi, avvicinando la cultura a un pubblico sempre più ampio.
- **Non Ballo da Sola:** In occasione della Giornata Internazionale per l'Eliminazione della Violenza contro le Donne, a novembre, realizziamo la rassegna itinerante di incontri, spettacoli, laboratori educativi e installazione delle simboliche panchine rosse, sensibilizzando la comunità su questo tema cruciale.
- **Podcast Tematici:** CUBO approfondisce diverse aree tematiche attraverso la nostra linea di podcast, che spaziano dalla storia dell'assicurazione all'attualità e all'innovazione, includendo interviste a curatori e artisti di mostre sperimentali, nonché approfondimenti sul nostro patrimonio artistico. Le categorie trattate sono: arte, attualità, storia e educazione.

4.e Valorizzazione del Patrimonio Artistico del Gruppo Unipol

- **Gestione delle Opere d'Arte:** CUBO cataloga e digitalizziamo le opere d'arte del patrimonio artistico del Gruppo utilizzando gestionali specifici, come Paguro, garantendone la cura e il monitoraggio del loro stato di conservazione.
- **Valorizzazione e Acquisizione:** CUBO promuove il patrimonio artistico esistente attraverso prestiti, mostre temporanee e pubblicazioni. Il patrimonio artistico del Gruppo Unipol, risultato di diverse vicende collezionistiche e fusioni con altre compagnie assicurative, comprende opere significative che attraversano oltre un secolo di arte italiana.

4.f Consultazione Archivio Storico del Gruppo Unipol

- **Catalogazione e Digitalizzazione:** CUBO gestisce la documentazione aziendale delle società del Gruppo Unipol attraverso gestionali dedicati, come Pergamo, definendo la storia del gruppo. Digitalizziamo l'intero materiale storico per renderlo fruibile al pubblico negli spazi museali tramite tavoli touch e percorsi multimediali.
- **Progetti Speciali:** CUBO realizza mostre tematiche, video, podcast e attività educative per le scuole, focalizzandoci sulla storia dell'assicurazione e sul ruolo dell'archivio come custode della memoria storica.
- **Consultazione:** 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 Unipol, 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.