

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### CHE COSA È

La Carta dei servizi è un documento che funge da "patto" tra i musei o le istituzioni culturali e il pubblico. Stabilisce gli impegni dell'istituzione in merito all'identità, alle attività, ai servizi offerti e agli standard di qualità garantiti ai visitatori.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** MEET Digital Culture Center eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e garantisce l'accesso a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Centro si impegna a garantire l'accesso ai propri spazi agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.
- **Imparzialità:** MEET Digital Culture Center ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. I suoi frequentatori possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.
- **Continuità:** I servizi di MEET Digital Culture Center sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi (come nel caso di giornate dedicate all'allestimento di nuove mostre o alla manutenzione degli spazi) sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie per ridurre il disagio degli utenti.
- **Partecipazione:** MEET Digital Culture Center promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **Sicurezza e riservatezza:** MEET Digital Culture Center 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 dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunicati e/o diffusi a terzi se non previo consenso da parte degli utenti.
- **Disponibilità e chiarezza:** Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un

linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- **Qualità dei servizi:** MEET Digital Culture Center eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

## **1. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUZIONE**

### **a. Elementi identificativi**

MEET Digital Culture Center è il primo Centro internazionale per l'Arte e la Cultura Digitale nato a Milano nel febbraio 2018 grazie all'unione di due storie, quella di una istituzione prestigiosa e solida come Fondazione Cariplo che da 30 anni sostiene la crescita del territorio lombardo e il benessere delle persone che lo vivono; e di Meet the Media Guru, piattaforma di incontri e saperi diretta da Maria Grazia Mattei che, dal 2005, invita a Milano personalità e eccellenze della Cultura Digitale internazionale. Nell'ottobre 2020 MEET inaugura la sua sede a Milano in Porta Venezia in un edificio di inizio Novecento riprogettato per essere un "new media space" dall'architetto Carlo Ratti.

MEET Digital Culture Center nasce con l'obiettivo di:

- ridurre il digital divide italiano;
- sostenere la maturazione di una consapevolezza nuova rispetto alla tecnologia come risorsa per la creatività delle persone e il benessere dell'intera società;
- esplorare e raccontare persone, linguaggi, idee creative e progetti innovativi attraverso un palinsesto di iniziative on life – on line e on site – come incontri, mostre, esperienze formative, performance ed esperienze che riportino la persona al centro del cambiamento tecnologico.

Il Centro agevola la libera partecipazione di tutti gli interessati alla propria attività culturale, garantisce piena libertà di idee e di forme espressive.

**Location e contatti:** MEET Digital Culture Center si trova in Viale Vittorio Veneto 2, 20124, Milano. [meetcenter.it](http://meetcenter.it) / IG: [@meet.digitalculturecenter](https://www.instagram.com/meet.digitalculturecenter) / fb: [MEET Digital Culture Center](https://www.facebook.com/MEET-Digital-Culture-Center) / LinkedIn: [MEET Digital Culture Center](https://www.linkedin.com/company/meet-digital-culture-center) / [info@meetcenter.it](mailto:info@meetcenter.it) / +39 02 36769011

### **b. Caratteristiche essenziali**

**Storia dell'istituzione e delle collezioni in relazione al loro ambito cronologico e territoriale**

MEET Digital Culture Center è il primo Centro Internazionale per l'Arte e la Cultura Digitale, nato a Milano nel febbraio 2018 dall'unione tra Fondazione Cariplo, storica istituzione attiva da oltre 30 anni nel sostegno al territorio lombardo; e Meet the Media Guru, piattaforma guidata da Maria Grazia Mattei che dal 2005 promuove il confronto sulla cultura digitale.

Il centro si inserisce in un ambito cronologico e culturale contemporaneo, ponendosi l'obiettivo di ridurre il digital divide italiano e di valorizzare la tecnologia come risorsa creativa e sociale. Considerando l'innovazione prima di tutto come un fatto culturale, MEET esplora le tendenze emergenti del digitale attraverso mostre, eventi, masterclass ed esperienze svolte sia online che on site.

A livello territoriale, la sede del museo si trova nel cuore di Milano, in viale Vittorio Veneto 2 a Porta Venezia. Inaugurato nell'ottobre 2020, il centro occupa un edificio di inizio Novecento riprogettato dall'architetto Carlo Ratti con il suo studio e rispondendo alla sfida di creare una casa per la cultura digitale, un luogo di incontro fisico e virtuale, di scambio e confronto on line e on site attraverso digital experience, workshop, masterclass, attività formative e servizi creativi dedicati alle opportunità espressive e culturali del digitale, per stimolare unione e connessione da Milano verso il mondo. Gli spazi di MEET si sviluppano su 1.500 metri quadrati distribuiti su tre piani.

Accanto alla sua dimensione locale e nazionale, MEET opera anche come spazio virtuale e nodo italiano di un network globale che collega la realtà lombarda con partner europei e internazionali.

## **2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

MEET Digital Culture Center si trova nel cuore di Milano ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana: Linea M1 Porta Venezia
- Tram: Linee 5, 9, 33
- Suburbano: S1, S2, S5, S6, S12, S13
- BikeMi

MEET Digital Culture Center è presente nei principali motori di ricerca (come Google Maps).

## **3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere all'istituzione e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita presenti sul sito web.

- a. Orari e biglietteria:** MEET Digital Culture Center garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso dal mercoledì alla domenica dalle 14,30 alle 19,30 (l'ultimo ingresso al Museo è consentito alle 19,00). È possibile accedere a MEET gratuitamente mentre per la

visita ai suoi contenuti - mostre temporanee e collezione permanente “Le Radici del Nuovo” - è previsto un biglietto di ingresso. L'ingresso è gratuito per i bambini fino ai 6 anni, disabili e loro accompagnatori, giornalisti accreditati con tesserino ODG con bollino dell'anno in corso e per tutti i possessori della card Abbonamento Musei. Sono previste riduzioni gli under 25 e gli over 65, per famiglie, per i possessori della CartaEffe Feltrinelli, della Carta fidaty Esselunga, Artsupp, Arcigay, Milano Sport, iscritti al Fai e per coloro che sono in possesso del biglietto d'ingresso a Palazzo Citterio. In caso di giornate con laboratori per bambine e bambini, per gli adulti accompagnatori è possibile acquistare un biglietto d'ingresso ridotto. Il pagamento del biglietto d'ingresso è esclusivamente in forma elettronica ed è possibile presso la biglietteria nei giorni e orari di apertura oppure online su <https://feverup.com/m/262128>. L'istituzione effettua la registrazione puntuale degli ingressi.

**b. Prenotazioni:** MEET Digital Culture Center organizza visite guidate per aziende ma anche per scuole di ogni ordine e grado. Le visite guidate sono pensate e gestite internamente dal team Education di MEET e possono essere richieste in italiano o in inglese. Per prenotare una visita guidata è necessario mandare una mail a [team@meetcenter.it](mailto:team@meetcenter.it) o a [education@meetcenter.it](mailto:education@meetcenter.it). Le visite guidate per le scuole prendono il nome di Immersive Experience per scuole secondarie di primo e secondo grado e Immersive Experience Junior per le scuole primarie. Sia per le aziende che per le scuole è obbligatoria la prenotazione.

**c. Punto informativo:** All'ingresso dell'istituzione è presente un punto di accoglienza del pubblico e di informazione per i visitatori e spettatori che entrano a MEET Digital Culture Center. Lì il pubblico potrà trovare del materiale cartaceo gratuito (programmi bimestrali o brochure) che possa permettere di comprendere meglio e approfondire la programmazione del museo e le mostre in corso. In accoglienza anche un format per segnalare eventuali reclami (i reclami sono possibili anche inviando una e-mail a [info@meetcenter.it](mailto:info@meetcenter.it) con dettagliata descrizione dei problemi riscontrati. La risposta al reclamo è garantita entro 30 giorni dalla segnalazione). Le stesse informazioni sono riportate sul sito web. All'accoglienza anche dei QR Code e dei moduli che permettono l'iscrizione alla newsletter di MEET e dei QR Code che permettono di accedere alla webapp, che fornisce approfondimenti sui contenuti del Centro in forma scritta e in forma di audioguida (a questi contenuti si può accedere anche tramite dei QR Code disseminati sulle pareti di MEET). Su tutto il piano terra del Centro sono presenti degli schermi volti a indicare la programmazione aggiornata. Tutte le mostre sono dotate di didascalie e pannelli informativi all'interno del percorso. Il personale in accoglienza è preparato su tutti i contenuti delle mostre, è chiamato a dare informazioni di ogni tipo ai pubblici e ha competenze ottime nelle lingue straniere (per cui svolge visite guidate, oltre che in italiano, anche in inglese), così da poter comunicare facilmente con il pubblico internazionale presente a MEET.

**d. Famiglie e bambini:** MEET Digital Culture Center offre un programma per le famiglie che comprende laboratori per bambine e bambini dai 6 ai 12 anni. La programmazione per le famiglie è ideata e realizzata dal settore Education interno a MEET insieme a Scuola di Robotica, associazione no profit che promuove la cultura tecnologica attraverso educazione e divulgazione con base a Genova. La tariffa corrispondente all'attività organizzata e alla visita libera è visibile sul sito del museo e sul sito di Scuola di Robotica. Le attività laboratoriali vengono svolte in uno spazio accessibile, strutturato con arredi adatti a una configurazione modulabile in base alle necessità. Gli spazi adibiti alle attività education sono forniti di tutti i materiali utili alle attività educative. MEET è il primo centro in Italia ad avere una Aula dotata di tecnologia Miri, spazio di apprendimento multisensoriale, collaborativo e tecnologicamente avanzato nato dall'esperienza di Giunti Scuola e CampuStore. Miri integra i modelli tradizionali di apprendimento con la tecnologia digitale, permettendo lezioni interattive, esperienziali e inclusive. Il sito web ha una sezione dedicata alle attività education.

**e. Collegamento WI-FI:** L'istituzione è dotata di collegamento WI-FI in tutta la struttura.

#### **4. ACCESSIBILITÀ**

MEET Digital Culture Center si impegna a rendere accessibili i suoi spazi e le sue attività a tutti, per un'offerta culturale sempre più aperta e inclusiva. Il palazzo è privo di barriere architettoniche e presenta facilitatori a supporto delle persone con disabilità e necessità specifiche. I mediatori presenti nel museo sono a disposizione di tutti i visitatori per ogni informazione o necessità. I contenuti di MEET, ove possibile, sono disponibili in doppia lingua tramite sottotitolazione. Questo sia per permettere di usufruire dei contenuti anche a persone sorde e ipoacusiche sia per rendere accessibili i contenuti a un pubblico internazionale. Per le opere presenti nel museo, inoltre, sono presenti le audio-descrizioni.

#### **5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

**a. Articolazione degli spazi:** Gli spazi di MEET si sviluppano su 1.500 metri quadrati distribuiti su tre piani, connessi dall'elemento centrale della Living Staircase (Scala Abitata), capace di diventare di volta in volta teatro o spazio di lavoro, e che collega il piano terra con il terzo e ultimo piano interpretando le idee di interconnessione e partecipazione fra le funzioni e le attività del centro. Al piano terra, oltre l'accoglienza, si trova la Lounge, lo spazio che accoglie i visitatori e li invita ad entrare in relazione con il centro di cultura digitale e dove si svolgono incontri e programmi di realtà virtuale. Sempre al piano terra si trova anche il Theater da 189 posti con tre superfici di proiezione, completamente rinnovato e attrezzato con tecnologie di ultima generazione per ospitare convegni, incontri pubblici eventi e spettacoli. Al primo piano si trova l'Immersive Room, un ambiente di circa 250 metri quadri dotato di 15 proiettori progettato, allestito e rifinito per esplorare le potenzialità della tecnologia creativa. Per la sua estrema versatilità, può adattarsi a fruizioni diverse passando da allestimenti e installazioni site-specific a talk, presentazioni, concerti, fino ad attività didattiche e formative. Completano il primo piano di MEET le Gallery, composta da numerose sale espositive con pareti completamente riconfigurabili e il Creative Studio. All'ultimo piano

si trovano Team Area e Lab Area, rispettivamente zone di lavoro e formazione. Tutti i piani sono collegati da ascensori e scale. Non è consentito mangiare e bere nelle aree espositive e nel teatro. È vietato fumare in tutti i locali.

**b. Comunicazione nell'allestimento:** Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in lingua italiana e inglese con informazioni chiare e leggibili. Tutte le opere sono accompagnate da didascalie che le identificano e sono approfondite, nei contenuti, su brochure e webapp. Ciascuna mostra è allestita secondo i criteri del curatore e in sinergia con gli allestitori.

**c. Collezioni:**

- **Renaissance Dreams di Refik Anadol:** Visitabile tutti i mercoledì, Renaissance Dreams di Refik Anadol è un'opera permanente e site-specific di MEET realizzata dall'artista appositamente per l'Immersive Room del Centro. Grazie all'intelligenza artificiale, un dataset immenso costituito da immagini e testi, prodotti tra il 1300 e il 1600 in Italia, viene elaborato e rivisitato da algoritmi che mutano forme, colori e creano suoni originali. Renaissance Dreams è composta da quattro capitoli: pittura scultura letteratura architettura. I dati di ciascun capitolo sono stati elaborati dall'AI per mezzo di algoritmi GAN (Generative Adversarial Network), capaci di identificare caratteristiche comuni nelle immagini e nei testi del Rinascimento italiano e produrre creazioni davvero originali. Davanti agli occhi dello spettatore scorrono immagini tratte dal corpus artistico rinascimentale, lasciando l'impressione di un bellissimo sogno ad occhi aperti. Una passeggiata ipnotica sulle tracce della storia dell'arte italiana. Un messaggio di bellezza e rinascita realizzato tailor made per gli spazi di MEET.
- **Archivio "Le Radici del Nuovo":** Le Radici del Nuovo è l'archivio in esposizione permanente all'interno degli spazi di MEET Digital Culture Center e da novembre 2023 è anche un archivio aperto alla consultazione al pubblico su prenotazione. Si tratta di un percorso a tappe pensato per individuare i momenti salienti dello sviluppo dell'arte e, più in generale, della cultura digitale dagli Anni 60 a oggi. Un viaggio, curato da Maria Grazia Mattei, fondatrice e presidente di MEET, nel quale il visitatore è guidato – anche con il supporto di QR Code descrittivi – alla scoperta della cultura digitale, attraverso oggetti, manifesti e, non ultimo, un corposo archivio di video consultabile all'interno del Creative Studio di MEET. Immagini e video di mostre, rassegne e appuntamenti chiave della scena italiana e internazionale segnano il percorso di questa mostra in progress e unica per ricchezza e coerenza dei contenuti, che tocca i protagonisti e i movimenti artistici che, a partire dal secolo scorso e fino a oggi, hanno avviato il processo di ricerca e sperimentazione espressiva "scatenato" dall'avvento del digitale in Italia e nel mondo. Il nucleo di questo archivio è composto anche da oggetti iconici che testimoniano l'evoluzione della cultura contemporanea attraverso materiali inediti e curiosità.

**d. Depositi:** Il patrimonio in deposito non è fruibile dal pubblico.

## 6. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo sito in viale Vittorio Veneto 2 a Milano si estende su tre livelli. La sua struttura è in cemento armato. L'ingresso è posto al piano terra, accessibile dal marciapiede che costeggia Viale Vittorio Veneto tramite porte scorrevoli. L'interno presenta pareti in intonaco bianco e pavimento in resina. Si precisa che l'immobile è conforme alla normativa (Legge 13/89, D.M. 236/89, per cui tutti gli spazi sono accessibili tramite ascensore) e ha conseguito il certificato di prevenzione incendi (CPI) e il certificato di uso e agibilità da parte delle autorità competenti.

**a. Illuminazione** Le aree pubbliche sono illuminate artificialmente dal mercoledì alla domenica dalle ore 14,30 alle ore 19,30. Gli spazi espositivi sono illuminati col medesimo orario;

**b. Impianto elettrico** L'impianto elettrico presente è funzionante e ne è stata accertata l'esecuzione a "regola d'arte". Sono inoltre previste le manutenzioni periodiche (messa a terra e verifiche di funzionalità) previste dalle attuali normative;

**c. Luci di sicurezza** Tutte le aree aperte al pubblico sono dotate di impianti di illuminazione di sicurezza e dispositivi di segnalazione luminosa.

**d. Sistema di allarme** Tutti gli spazi sono dotati di sistema antintrusione volumetrico, collegato tramite ponte radio bidirezionale alla centrale di una società di vigilanza esterna.

**e. Sistema antincendio** Il nostro museo è dotato di sistema antincendio con appositi segnalatori acustici in caso di sinistro. Presenti inoltre pannelli ottici per garantire la tempestività dell'allarme (e la possibilità di fruizione a tutto il pubblico presente). Sono presenti (regolarmente verificati come da normativa e dotati di segnaletica) gli estintori previsti dal piano di sicurezza e sono inoltre esposte le apposite istruzioni da seguire in caso di incendio (con mappa e identificazione del luogo in cui ci si trova). È presente anche un collegamento per l'autopompa antincendio.

**f. Sorveglianza** Per preservare le opere viene effettuata un'ispezione giornaliera prima dell'apertura del museo con la finalità di verifica dello stato di conservazione delle opere, a seconda della tipologia di esposizione.

**g. Controllo della temperatura** Tipologia impianto: impianto ad aria con ricircolo parziale. Temperatura: è garantita una temperatura media di 20°C in inverno e di 24°C in estate. Umidità relativa: il 40-60% di umidità viene mantenuto tutto l'anno. Appositi contratti di manutenzione sono stipulati con primarie società per il mantenimento delle condizioni soprariportate.

## 7. SPAZI PER IL PUBBLICO

MEET è dotato di diversi spazi destinati alle esposizioni, di uno spazio dedicato alla Collezione permanente – Le Radici del Nuovo – di un bar e luogo di sosta per il pubblico. Sono inoltre presenti spazi dedicati a incontri e convegni, oltre che a eventi serali e diurni.

## 8. SERVIZI DI OSPITALITÀ

L'istituzione è dotata di un bar al Piano terra accessibile a tutti, indipendentemente dall'acquisto di un biglietto di ingresso ad una mostra o a uno spettacolo.

**9. VALORIZZAZIONE:** L'istituzione comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, la newsletter, l'attività di ufficio stampa (quotidiani, settimanali, mensili, blog) e tramite materiale di comunicazione cartaceo presente nella struttura e sui propri canali social.

**a. Esposizioni temporanee:** MEET Digital Culture Center organizza mediamente cinque esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale.

**b. Attività di promozione del patrimonio:** L'Istituzione promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative volte a fornire strumenti per la fruizione delle mostre e dei temi legati al digitale attraverso convegni, incontri di approfondimento, momenti con artisti, curatori e studiosi. La programmazione di tali appuntamenti è continuativa.

**c. Pubblicazioni e cataloghi:** L'istituzione è dotata di brochure di approfondimento per ciascuna mostra e per la Collezione permanente. Vengono infine inviate newsletter periodiche targettizzate in base agli interessi.

## 10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

È possibile consultare l'archivio digitalizzato inviando una e-mail all'indirizzo [info@meetcenter.it](mailto:info@meetcenter.it) per prenotare una visita.

## 11. SERVIZI EDUCATIVI

MEET Digital Culture Center, come servizi educativi, ha predisposto e promosso l'Immersive Education Program, una proposta formativa progettata per trasformare la didattica tradizionale attraverso l'integrazione tra arte digitale, scienze e nuove tecnologie. Al centro di questo percorso si trova l'Aula Miri, il primo ambiente educativo immersivo permanente in Italia realizzato con Scuola di Robotica, CampuStore e Giunti Scuola, pensato per offrire uno spazio cognitivo multisensoriale e coinvolgente. Per le scuole sono previste due tipologie di Immersive Experience dedicate all'esplorazione di arte digitale, intelligenza artificiale e realtà virtuale, entrambe organizzate e coordinate dalla squadra Education interna: la versione per le scuole secondarie di primo e secondo grado (MEET Immersive Experience, durata di circa 2 ore) e la versione per le scuole primarie (MEET Immersive Experience Junior, durata di circa 1 ora), entrambe aperte a gruppi fino a 40 partecipanti e prenotabili in settimana. L'offerta rivolta a studenti e giovani si articola poi nei laboratori realizzati nel weekend e sviluppati insieme a Scuola di Robotica. In occasione delle mostre vengono proposti i Kids Lab, laboratori tematici che trasformano l'arte contemporanea in un'occasione di apprendimento interattivo, mentre le attività dedicate alla robotica in senso generale prendono il nome di CluBot. A queste iniziative si affiancano i corsi settimanali Weekly, dedicati all'approfondimento continuo delle tecnologie e della robotica, e i Campus estivi e invernali, rivolti a ragazzi dai 7 ai 12 anni per sviluppare creatività e problem solving attraverso la

scienza e il lavoro di squadra. Infine, il programma prevede specifici corsi per docenti finalizzati ad acquisire competenze concrete sull'uso dell'immersività e dei linguaggi digitali nella didattica scolastica ed extrascolastica. Tutte le attività si svolgono in un ambiente accessibile alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Per informazioni, orari e pacchetti dedicati è possibile contattare il centro all'indirizzo [education@meetcenter.it](mailto:education@meetcenter.it) o al numero 02 36769011 (selezionando l'opzione 4). Il calendario delle proposte è disponibile sul sito.

## **12.SERVIZI SPECIALISTICI**

MEET Digital Culture Center ha all'interno dei propri spazi un Teatro ideale per eventi serali o convegni.

## **13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

MEET Digital Culture Center stipula convenzioni con le università e le scuole del territorio di Milano. Sviluppa collaborazioni con altri spazi museali e istituzioni riconosciute in Italia e nel mondo. Tra questi: MNAD – Museo nazionale dell'Arte digitale (Italia); Société des Art Technologiques (Montréal); HEK – House of Electronic Arts Basel (Basilea); Grand Palais Immersif (Parigi); Le Cube Garges (Garges); China Academy of Arts (Cina); Institut français Milano; Delegazione del Quebec a Roma; Consolato Generale di Svizzera a Milano.

## **14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

MEET Digital Culture Center persegue i seguenti obiettivi

### **Coinvolgere i pubblici:**

- Adottare un approccio aperto al dialogo per intercettare le reali esigenze dei visitatori. Includere le persone in modo attivo stimola il confronto e genera nuove idee.
- Diversificare la fruizione dei contenuti e degli orari, strutturando percorsi dedicati che rispondano alle abitudini dei diversi target.
- Intercettare un pubblico non abituale sfruttando linguaggi contemporanei, format narrativi innovativi e strumenti interattivi.
- Estendere l'impatto di MEET Digital Culture Center oltre la sua sede storica, portando attività ed esperienze anche nelle aree periferiche.
- Ampliare i programmi formativi per consolidare il valore percepito e la credibilità dell'istituzione.

### **Rafforzare la reputazione:**

- Fare della ricchezza di contenuti, dell'estetica degli spazi e del coinvolgimento del pubblico i punti di forza per consolidare l'immagine di MEET Digital Culture Center.
- Progettare e allestire gli ambienti in modo da ospitare un'offerta culturale variegata e trasversale.
- Promuovere il dialogo e la collaborazione con altre realtà istituzionali per affermarsi come punto di riferimento autorevole tra gli esperti del settore.
- Stringere e potenziare le alleanze globali, sfruttando anche il ruolo strategico e la centralità di Milano.
- Saldare il legame con partner pubblici e privati adottando parametri e metriche condivise per misurare chiaramente l'impatto delle iniziative.

**Valorizzare il patrimonio:**

- Rilanciare l'archivio permanente Le Radici del Nuovo e rafforzare la sua modalità consultativa tramite attività di divulgazione con università e istituzioni sul territorio.
- Promuovere partnership con atenei e istituti scientifici per rafforzare proposte educative adeguate ai diversi target.

**Evolgere il modello organizzativo:**

- Adottare uno stile di gestione collaborativo, fondato sul dialogo aperto e sul monitoraggio continuo delle opinioni interne ed esterne.
- Formare team trasversali e interconnessi che migliorino la pianificazione operativa mantenendo agilità e flessibilità nei processi.
- Accompagnare l'evoluzione aziendale con percorsi formativi mirati a rafforzare l'interdisciplinarietà e l'integrazione tra settori.
- Progettare ambienti di lavoro evoluti, dotati di tecnologie adeguate e pensati per favorire il benessere quotidiano dei collaboratori.

**15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO**

Gli interventi promossi da MEET Digital Culture Center sono sempre stati guidati da una visione d'insieme volta a garantire la tutela, la conservazione e la valorizzazione della struttura e del suo patrimonio artistico e culturale, incentivando l'accessibilità da parte del pubblico. L'obiettivo primario è salvaguardare la memoria della comunità e del territorio di riferimento, stimolando al contempo la crescita culturale. Le diverse azioni pianificate negli anni si configurano come un piano organico, coerente e sistematico di restauro e rifunzionalizzazione degli spazi. Proseguendo in questo percorso di crescita, l'istituzione mira a intensificare le proprie strategie verso una sempre maggiore sostenibilità, sia nella gestione quotidiana degli spazi sia nell'organizzazione delle attività.

**16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo inviando una mail a [info@meetcenter.it](mailto:info@meetcenter.it), oppure attraverso un modulo dedicato presente in biglietteria. L'istituzione accoglie proposte e suggerimenti, formali e informali, volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati e garantisce una risposta al reclamo entro 30 giorni dalla segnalazione.

**17. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Sono svolte analisi di andamento dei progetti, in base a specifiche necessità. Tutte le analisi sono condotte internamente.

**18. COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'istituzione.

**19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è aggiornata a settembre 2026.