



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Sud	Campania
Indirizzo	
Piazza XIX Ottobre n. 1	
Città	Cap
Alife	81011
Denominazione	Acronimo
Museo Archeologico	MANAA
Email	Responsabile
giovanni.vitelli@cultura.gov.it	Luigi Di Muccio
Telefono	
0823787005	

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2004

Notizie storiche

Il Museo Archeologico Nazionale dell'Antica "Allifae", ospitato all'interno di un edificio moderno situato poco fuori dal centro storico, è stato aperto al pubblico nel 2004 come sviluppo allestitivo della mostra "Ager Alliphanus" incentrata sulle popolazioni e le culture che interessano il territorio alifano dalla preistoria alla romanizzazione.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il Museo archeologico nazionale dell'antica Allifae si propone di narrare la storia e la cultura delle popolazioni che abitarono nell'antichità il territorio della media valle del Volturno, in origine parte del Sannio e poi inserito nella Regio I augustea. L'esposizione, che prende le mosse dai primi villaggi dell'Eneolitico (III millennio a.C.), raccoglie soprattutto le testimonianze relative al periodo sannitico, rinvenute nel corso di recenti indagini o provenienti da vecchi contesti di scavo. Di particolare interesse sono i corredi sepolcrali delle vaste necropoli di Conca D'Oro e Croce S. Maria/ Cimitero, databile dal VII al III a.C., con oggetti che documentano la cultura materiale e le correnti commerciali di un'importante comunità del Sannio pentro. Il periodo

Missione

La missione istituzionale del Museo è rappresentata dalla tutela, conservazione e promozione dei beni archeologici e della loro conoscenza.

Compiti e servizi**ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è affidata al personale di custodia in turno.

FRUIZIONE

Tutte le collezioni sono servite da apparato didascalico in lingua italiana.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni conservati al Museo, custodita negli Archivi del Museo è consultabile e riproducibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30, previa richiesta da inoltrare alla Direzione Regionale Musei Campania.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Giovanni

Cognome

Vitelli

Qualifica

Funzionario per le Tecnologie

Telefono

0823 787005

Email

giovanni.vitelli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8:30 - 19:30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

1 gennaio - 1 maggio - 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

314

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media**Il museo è presente in altri siti web**

Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Tra 15' e 30'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Si
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Si

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
< 50%	100%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Montascale 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	2
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Le due sale sono visitabili in ogni occasione.	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Area esterna con resti epigrafici
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
<ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana 	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione

Sì	di sale e spazi
	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • QR Code 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi

Sì	• Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Manifestazioni organizzate in collaborazione con il Comune di Alife, l'Archeoclub Alife, la locale Proloco e le Associazioni di volontariato
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Progetti di studio e laboratori didattici con il Dipartimento di Lettere e Beni Culturali dell'Università della Campania "Luigi Vanvitelli" e con il Dipartimento di Scienze Umanistiche dell'Università del Molise.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Editoria didattica	• Archeologia • Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Quotidiani • Mailing list • Social network	• Sponsorizzazioni
Accordi e convenzioni	
• Partnership con altri istituti • Volontariato	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• No	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• No
Altre iniziative	
• Sì : con prenotazione/iscrizione	

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	9:00 - 13:00
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network • Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	9:00 - 13:00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
100	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
400	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • Si

Servizi specialistici

Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
-----------------	---

- Sì

Sui richiesta, dal lunedì al venerdì ore 9:00 - 13:00

Archivio

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Sì

Sui richiesta, dal lunedì al venerdì ore 9:00 - 13:00

Biblioteca

- No

Fototeca

- Sì
- No

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Mass media - stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Il museo deve migliorare i servizi di accoglienza e di comunicazione per una maggiore attrattività e per ampliare il pubblico di riferimento, che al momento è ristretto soprattutto all'ambito scolastico, cosa che sarà resa maggiormente possibile in seguito al prossimo trasloco nella nuova sede museale.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

E' previsto il trasferimento del Museo in una sede di nuova costruzione già definita e predisposta, dotata di sale espositive più ampie, zone di sosta dedicate e locali più grandi per uffici e depositi. Inoltre sono previsti spazi di accoglienza come sala didattica e una sala conferenza, oltre ad uno spazio per uno bookshop. Nella nuova sede gli impianti sono a risparmio energetico.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Sono previsti nuovi servizi nella nuova sede di assegnazione del Museo.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Sono programmati progetti di rotazione dei depositi.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

E' in corso una mostra sulla città antica di Cubulteria.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Museo Archeologico Nazionale dell'Antica "Allifae"

Tel

0823/787005

Indirizzo / Address

Piazza XIX Ottobre

Email

drm-cam.alife@cultura.gov.it