



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	
Via Cimarosa 77 - Via Aniello Falcone 171	
Città	Cap
Napoli	80127
Denominazione	
Villa Floridiana - Musei nazionali del Vomero	
Sito Web	Email
https://museicampania.cultura.gov.it/	drm-cam.martina@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Amalia Bizzarro	+39 081 5788418

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1926

Notizie storiche

Villa Floridiana fu residenza estiva e luogo di delizie che re Ferdinando di Borbone volle donare e dedicare a Lucia Migliaccio, Duchessa di Florida, sposata in seconde nozze nel 1814.

L'architetto Antonio Niccolini si occupò della ristrutturazione del complesso. All'edificio conferì il rigore dello stile neoclassico, prediligendo invece per il parco la vivacità movimentata e scenografica del giardino all'inglese.

Nel 1919 la Villa fu acquistata dallo Stato e destinata a sede museale, accogliendo l'imponente collezione di arti decorative costituita da Placido de Sangro, Duca di Martina nella seconda metà dell'Ottocento.

Pregevoli oggetti in porcellana orientale ed europea, maioliche, vetri, bronzi, avori e smalti sono esposti nei tre piani del Museo.

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

Il Museo Duca di Martina è sede dal 1931 di una delle maggiori collezioni italiane di arti decorative, comprende oltre seimila opere di manifattura occidentale ed orientale, databili dal XII al XIX secolo, il cui nucleo più cospicuo è costituito dalle ceramiche. La raccolta, che dà il nome al Museo, è stata costituita nella seconda metà dell'Ottocento, da Placido de Sangro, duca di Martina e donata nel 1911 alla città di Napoli dai suoi eredi.

Il Museo si sviluppa su tre piani, al piano terra sono esposti, oltre ad alcuni dipinti, avori, smalti, coralli e bronzi di epoca medioevale e rinascimentale, maioliche rinascimentali e barocche e vetri e cristalli dei secoli XV-XVIII, mobili, cofanetti e oggetti d'arredo. Al primo piano è collocata la raccolta di porcellane europee del XVIII secolo. Al piano seminterrato è allestita la collezione di porcellane orientali.

Missione

Conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere, divulgare e valorizzare il patrimonio artistico del museo, la sua storia in relazione al collezionismo, al territorio e alla storia nazionale e internazionale.

Compiti e servizi

Accrescere il desiderio di conoscenza e l'attenzione per il patrimonio storico-artistico nazionale di un pubblico sempre più ampio, fattore indispensabile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio pubblico e per la trasmissione alle generazioni presenti e future della conservazione dell'identità storica e culturale del nostro paese;
Promuovere iniziative di restauro, mostre ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio del museo in rapporto alla città e al suo territorio.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

38

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Amalia

Cognome

Bizzarro

Qualifica

Funzionario storico dell'arte

Telefono

+39 081 5788418

Emaildrm-cam.martina@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.30-17.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

7.5

Giorni di apertura

- Lu
- 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 - 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

315

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

	Si
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 • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
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)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo 	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	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili

specifiche	direttamente
Sì	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
> 50%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	36
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
In caso di contingenze particolari è sempre visitabile la sezione di porcellane orientali e potrebbero essere chiuse alcune sale del piano terra e del primo piano.	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> Più di 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
> 50%	Parco e museo
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Più di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
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
No	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione

climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	di sale e spazi
Sì	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
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
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"> • Dispositivi "mobile"
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code • Applicazioni web scaricabili 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta
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"> • In concessione • Entrata indipendente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Eventi musicali, incontri tematici di arte, letteratura, musica e storia, eventi di carattere sociale organizzati con le associazioni del territorio

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Eventi realizzati con enti locali

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- 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	09.00-13.00
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"> • Sito web • Social network
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	09.00-13.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
7329	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
5000 circa	> 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% • Disponibili on-line 	<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"> • Sì
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Non aperti al pubblico
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Sì
- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 su prenotazione

Biblioteca**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì
- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 su prenotazione

Fototeca**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì
- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 su prenotazione

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

- No

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- 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**

No

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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

- Social network
- Sito web

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.)

Migliorare la comunicazione con il pubblico. Rendere più accessibili dal punto di vista cognitivo i contenuti didattici delle collezioni del museo.
Migliorare il confort del museo

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.)**

Sistemazione aree di sosta, inserimento mappe tattili, installazione nuova segnaletica wayfinding, creazione nuovi pannelli didattici.

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

Caffetteria accessibile direttamente dal museo

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.)

mostre

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

Villa Floridiana - Musei nazionali del Vomero

Tel

+ 39 081 5788418

Indirizzo / Address

Via Cimarosa 77 - Via Aniello Falcone 171

Email

drm-cam.martina@cultura.gov.it