

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 adopererà 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 comunque 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****Regione**

Campania

**Area Geografica**

Sud

**Indirizzo**

Via Senatore Coccozza 2  
Italia

**Città**

Nola

**Cap**

80035

**Denominazione**

Museo Storico Archeologico di Nola

**Acronimo**

MUSA...N

**Sito Web**

<http://polomusealenapoli.beniculturali.it>

**Email**

[giacomo.franzese@beniculturali.it](mailto:giacomo.franzese@beniculturali.it)

**Responsabile**

Giacomo Franzese

**Telefono**

0815127184

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2000

**Notizie storiche**

E', ospitato nel prestigioso edificio cinquecentesco che fu un tempo convento delle Canossiane, il monastero in origine, presentava un impianto quadrangolare su tre piani, con chiostro interno con finestre e perimetrato da un corridoio che sul lato ovest (rispetto all'ingresso da via senatore Cocozza) presentava la scala di accesso ai piani superiori. Le coperture del complesso erano caratterizzate da tetti a falda con sottostanti suppeni. Il chiostro aveva una vasca al centro ed una serie di ambienti adiacenti, con funzione di servizio: cisterne, pollaio, granaio, forno e lavatoio. Il prospetto principale su via senatore Cocozza è scandito dalla linearità delle superfici e dal ritmico susseguirsi di finestre e semplici modanature. Nell'angolo tra via senatore Cocozza e via principessa Margherita si colloca, invece, la chiesa di S.Maria La Nova oggi semidiruta a seguito del sisma del 1980.

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

Il Museo è sede di attività di ricerca scientifica sui beni conservati e sulle testimonianze archeologiche del territorio. All'interno del museo viene proposta all'attenzione del pubblico, attraverso un'ampia e ragionata scelta di materiali archeologici, l'immagine di Nola, la "città nuova", che seppe confrontarsi alla pari con Greci, Etruschi e Romani, nel contesto storico della Campania antica. Il racconto, così come presentato dall'allestimento, si svolge in cinque tempi:

- le origini (VIII - VII secolo a.C.);
- la "città nuova" (fine VII - VI secolo a.C.);
- Nola, Napoli e Atene (V secolo a.C.);
- la "città dei cavalieri" (IV secolo a.C.);
- il dominio di Roma (III secolo a.C. . . ., V secolo d.C.).

Il percorso di visita inizia dalla sezione preistorica, scandita da un percorso tematico.

**Missione**

Le missioni istituzionali proprie del Museo sono la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza.

**Compiti e servizi**

Il "MUSEO" assolve tali missioni in primo luogo attraverso:

- l'esposizione al pubblico delle sue collezioni;
- lo studio e la ricerca scientifica del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza, che si attua sia attraverso le esposizioni sia con la pubblicazione dei risultati della ricerca;
- corsi di formazione, conferenze e visite tematiche, stages aperti anche a studenti stranieri;
- mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici, talvolta

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

14

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Giacomo

**Cognome**

Franzese

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

0815127184

**Email**

giacomo.franzese@beniculturali.it

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9:00 - 19:00

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

10

**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 ( salvo progetti speciali disposti dal Superiore Ministero)

**Numero di giorni di apertura annua**

310

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

#### Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

#### Fruizione

##### Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

##### Sale aperte

15

##### In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Sezione Preistorica e Statuaria romana

##### Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

##### Pulizia delle sale

- 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

100%

##### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

##### Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

##### Zone di sosta

No

##### Area Wi-Fi

Solo interna

##### Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Gratuiti

**Strumenti online**

- Applicazioni web scaricabili

#### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

#### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

#### Ove esistente, specificare orario

dalle 9:00 alle15:00

#### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

### Servizi di ospitalità

#### Bookshop

- Non presente

#### Caffetteria

- Non presente

#### Ristorante

- Non presente

#### Guardaroba custodito

Non presente

#### Servizi igienici

Interni

#### Nursery

No

### Valorizzazione

#### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

#### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

#### 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

No

### Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

### Precisare quali (2)

Museo archeologico nazionale di Napoli

### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Collane
- Periodici
- Monografie

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

### Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

### 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

**Altre iniziative**

- Altre iniziative/descrizione

**Altre iniziative/descrizione**

Corsi di matematica, fotografia, cartapesta

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

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

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

dalle 10:00 alle 16:00

**Numero di opere inventariate**

1500

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Numero di opere esposte**

850

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

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

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 enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

Sì, all'interno del museo

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

È in fase di studio

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

Sì

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Mailing list
- 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.)**

Si prevede una rifunzionalizzazione di diversi ambienti per accogliere attività culturali e mostre temporanee. In particolare è prevista una valorizzazione dei reperti archeologici disposti negli spazi esterni e la realizzazione di un percorso specifico per diversamente abili e categorie con difficoltà motorie.

## 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.)**

Progettazione e realizzazione di un impianto di climatizzazione a basso consumo di energia; Rifunzionalizzazione della Chiesa diruta annessa all'edificio conventuale che ospita il museo e rifunzionalizzazione del cortile e della terrazza posta all'ultimo livello per poter accogliere eventi e manifestazioni culturali di ogni genere.

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

E' previsto un ampliamento degli spazi espositivi mediante aggiunta di ulteriori teche, bacheche e pannelli espositivi in modo da poter effettuare una coerente e ragionata rotazione e ampliamento dei beni esposti.

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

Si attende la pubblicazione del Bando Consip per poter dotare il Museo dei servizi di bookshop e biglietteria . La caffetteria potrebbe essere relizzata ma richiede l'adeguamento di spazi sia interni che esterni.

**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.)**

Sono in programma mostre d'arte contemporanea temporanee in apposito spazio predisposto e già attrezzato con artisti italiani e stranieri e sono in programma almeno 3 mostre in collaborazione con il Museo Archeologico Nazionale di Napoli. Altre si prevedono per il prossimo anno con il Parco Archeologico di Pompei e con il Parco di Paestum.

## Altro

Dal 2022 si intende predisporre un progetto di mostre in collaborazione con Musei Europei che espongono pezzi provenienti dal territorio dell'agro nolano.

## 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 Storico Archeologico di Nola

**Indirizzo / Address**

Via Senatore Cocozza 2

**Tel**

0815127184

**Email**

drm-cam.nola@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**