

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 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		
Area Geografica		Regione
Sud		Calabria
Indirizzo		
Via Antica Monteleone n.1		
Città		Cap
Vibo Valentia		89900
Denominazione		Acronimo
Museo Archeologico Nazionale "Vito Capialbi"		MArchVV
Sito Web		Email
https://cultura.gov.it/luogo/museo-archeologico-nazionale-vito-capialbi?page=7		drm-cal.capialbi@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono
Michele Mazza		096343350
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1969
Notizie storiche		
Il Museo archeologico nazionale 'Vito Capialbi' ha sede nel castello medievale di Vibo Valentia, voluto dall'Imperatore Federico II di Svevia nel XIII secolo a difesa della città. Al suo interno è conservata una delle collezioni archeologiche più ricche e importanti della Calabria, che racconta ai visitatori la millenaria storia antica della città e del suo territorio, dall'età greca (Hipponion) a quella romana (Vibona Valentia) e medievale (Monsleonis). Il Museo è stato istituito nel 1969 ed è tra i primi in Calabria per fondazione dopo il Museo archeologico nazionale di Reggio Calabria, noto in tutto il mondo per i famosi Bronzi di Riace.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Le collezioni del museo si sono arricchite nel tempo grazie alle ricerche della Soprintendenza archeologica calabrese. Al piano superiore è esposta la Collezione Capialbi, con pregiate ceramiche e un importante monetiere. Il primo piano ospita le offerte votive dei santuari di età greca, in particolare da località Scrimbia, con ceramiche e rare armi in bronzo. Dalla torre Sud si accede al piano inferiore, dedicato alla necropoli greca, dove spicca il corredo della tomba 19 (inizi IV sec. a.C.) con la celebre lamine aurea orfica, tra le più rilevanti testimonianze epigrafiche della Magna Grecia. Il percorso si conclude con la sezione romana, che presenta una ricca statuaria, tra cui il ritratto di Marco Agrippa e un busto femminile in basanite di età giulio-claudia.		
Missione		
Il Museo di Vibo Valentia è un'istituzione permanente dello Stato senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città. Il fine ultimo è quello, da un lato di favorire nella comunità locale l'elaborazione di una coscienza identitaria attraverso la comprensione dello sviluppo		

urbanistico e storico della città nonché delle importanti realtà archeologiche presenti sul territorio, dall'altro di mettere a disposizione dei visitatori un'offerta culturale di qualità per una città che è alla ricerca di uno sviluppo concreto del proprio potenziale turistico.

Compiti e servizi

Il Museo assicura l'accesso a tutti i visitatori italiani e stranieri e promuove la più ampia partecipazione della popolazione locale attraverso iniziative mirate di mediazione e integrazione culturale, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati. A tal fine, dispone di una segnaletica, inclusa quella di identificazione dei materiali esposti, in grado di orientare il visitatore, anche con disabilità fisica. Gli orari, i giorni di apertura, il prezzo del biglietto sono comunicati all'ingresso del Museo, nonché le attività anche sui siti web istituzionali, presso le agenzie di promozione turistica e sulla stampa locale e ogni altro organo d'informazione atto alla finalità di rendere ottimale il servizio; il materiale informativo sul Museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio sono disponibili anche online.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
15	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Michele	Mazza
Qualifica	Telefono
Direttore	3471085504
Email	
michele.mazza@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Giorni di apertura	Effettua il giorno di chiusura settimanale
- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do	Sì
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura	Numero di giorni di apertura annua
Lunedì	330
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
	Sì

In costruzione	
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
• Ingresso a pagamento • Biglietti integrati	• In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Meno di 30'	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	• In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	In prossimità dell'ingresso
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	• Pieghevoli
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
• In biglietteria	• Italiano • Inglese
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	• Sì • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	• Muniti di cartellino identificativo

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
• Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici	• Scivoli/rampe
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	15
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	• Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
> 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
• Meno di 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	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	

	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• A pagamento	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
• No	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• No	• No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Sussidi in LIS • Didascalie e/o pannelli in braille	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
	• Semestrale

Sì

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

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

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

Precisare quali (2)

Università di Budapest; Accademia dei Lincei;

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia
- Storia

Didattica affidata in concessione

No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9:00 - 15:00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

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

- < 50%
- Disponibili on-line

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

- < 50%
- Disponibili on-line

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%

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

mar-ven dalle 9:00 alle 15:00 con obbligo di autorizzazione preventiva

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

mar-ven dalle 9:00 alle 15:00 con obbligo di autorizzazione preventiva

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

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 altri musei affini per tipologia
- 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

No

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- 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.)**

Il museo sarà interessato da progetti di miglioramento dell'accessibilità ed efficientamento energetico, e inoltre è in

previsione un grande progetto di riallestimento e ristrutturazione.

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.)

Progetti PNRR

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

Grande Progetto Beni Culturali; acquisizione collezione privata; acquisizione collezioni oggetto di sequestro giudiziario.

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.)

Si prevedono due mostre entro la fine del prossimo autunno ed un convegno alla fine dell'estate

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.

