

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 Skyllktion 1		
Città		Cap
Borgia		88021
Denominazione		
Museo e Parco archeologico nazionale di Scolacium		
Sito Web		Email
https://musei.calabria.beniculturali.it/musei?mid=332&nome=museo-e-parco-archeologico-nazionale-di-scolacium		drm-cal.scolacium@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono Ufficio
Elisa		Nistico
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1982
Notizie storiche		
Il Parco racconta la storia di Skyllktion, città della Magna Grecia, che divenne una prospera colonia romana, Scolacium. I ritrovamenti archeologici testimoniano una frequentazione fin dal paleolitico inferiore e superiore. Poco noto è l'insediamento greco, la cui fondazione risale al VI-V secolo a.C. La colonia romana di Scolacium, con i suoi imponenti resti, è la protagonista del percorso di visita e rappresenta un unicum nel panorama archeologico calabrese. Dedotta nel 123-122 a.C., prosperò fino alla rifondazione da parte dell'imperatore Nerva, quando assunse il nome di Colonia Minervia Nervia Augusta Scolacium e venne ulteriormente monumentalizzata. Oggi è possibile visitare il Foro, con la sua singolare pavimentazione in laterizio, il Teatro da 3500 posti, l'anfiteatro, le necropoli e l'imponente basilica normanna.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
L'area, oggi espropriata, faceva parte dei possedimenti dei baroni Mazza e, prima ancora, dei Massara di Borgia, proprietari di un'azienda per la produzione di olio. Il sito è immerso in un uliveto secolare che costituisce il polmone verde della provincia di Catanzaro. All'interno del Parco è il Museo dove sono esposti i risultati delle campagne di scavo con un allestimento che ripercorre la storia della città attraverso reperti che documentano la vita antica sotto ogni aspetto. La visita si conclude con un interessante percorso di archeologia industriale: ancora intatto, difatti, il Frantoio, costruito nel 1934 dalla famiglia Mazza.		
Missione		
Il Museo e il parco archeologico sono parte integrante del Polo Museale della Calabria. Lo scopo e la missione che persegue è in linea con la definizione di Museo data dall'ICOM: "Un museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. Quello di Scolacium è un Museo che sta tentando di essere sempre più inclusivo, da ogni punto di vista: fisico, sensoriale, cognitivo, digitale, per crescere insieme ai suoi visitatori. Ha la missione di conservare e raccontare il patrimonio archeologico		

di questa parte remota e spettacolare della Calabria ionica, ancora molto poco conosciuta e forse sottovalutata.

Compiti e servizi

Vigilanza dell'area, promozione, informazione, realizzazione di progetti formativi.
Noto l'attività di accoglienza di studenti tirocinanti, anche stranieri.
Valorizzazione attraverso la conoscenza del patrimonio culturale; organizzazione di eventi, laboratori di didattica; workshop di arte contemporanea.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
13	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Elisa	Nistico
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionario Archeologo	0961 391356
Email	
drm-cal.scolacium@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9- un'ora prima del tramonto	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	25 dicembre. lunedì: riposo settimanale
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
330	

	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	No
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• 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
• In sede • Telefonica • 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
Sì	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli • Mappe	• In biglietteria • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• 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
• Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• Sì • Mappe di orientamento	Sì

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Parzialmente

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

13

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

parco

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana
- 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

> 50%

Spazi comunque visitabili

area archeologica

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
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 di sale e spazi
Sì	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
• Non presente	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
• QR Code	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Si	• Si • Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su richiesta	• Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Sussidi in LIS • Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti • Non presenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

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

armonie d'arte festival

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

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

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Si, con un proprio progetto	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• Sì : con prenotazione/iscrizione
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	9-15
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
9-15	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
• Quotidiani • Sito web • Social network	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve	9-15
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
3000	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
800	100%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
• < 50%	• < 50%

- Consultabili in sede

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%
- Consultabili in sede

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

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su autorizzazione

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su autorizzazione

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su autorizzazione

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su autorizzazione

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 del territorio

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

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

istituzioni culturali presenti nel territorio	cittadini
No	Sì
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private: • Associazioni culturali • Fondazioni • Imprenditoria locale • Università e istituti di formazione • Gruppi organizzati	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività • Quotidiani • Social network	
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.) Miglioramento della fruibilità tramite la realizzazione di opere volte a garantire la sicurezza dei visitatori nelle zone oggi interdette. Ampliamento dei pubblici con il coinvolgimento di altre istituzioni. Miglioramento apparato comunicazione integrata Museo/Parco.	
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.)	Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)
Valorizzazione Museo e Parco archeologico. Nuovo allestimento museale	Inventariazione patrimoniale e inserimento nel Catalogo nazionale
Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)	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.)
non previsti	mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder
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

Email

drm-cal.scolacium@cultura.gov.it