



**POLO MUSEALE
DELLA SARDEGNA**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO**

**Museo Archeologico Nazionale "G. Asproni"
Via Mannu 1 Nuoro**

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo Archeologico Nazionale "G. Asproni" ha sede in via Mannu 1, 08100 a Nuoro.

STORIA

Nel 1978 fu inaugurato a Nuoro il Museo Civico Speleo-Archeologico, che comprendeva i reperti archeologici della "Collezione Comunale", costituita agli inizi del 1900, e numerosi altri reperti di interesse paleontologico e archeologico recuperati dal Gruppo Grotte Nuorese. Il Museo Civico fu chiuso nel 1993 e la raccolta, che nel frattempo si era notevolmente incrementata grazie all'intensa attività di scavo e ricerca effettuata dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici negli anni Ottanta e Novanta, fu successivamente trasferita nel palazzo ottocentesco appartenuto al senatore Giorgio Asproni. Qui è stato istituito il Museo Archeologico Nazionale, articolato su una sezione paleontologica e una archeologica, inaugurato il 20 luglio 2002.

Si tratta di un Museo rappresentativo del territorio circostante in quanto espone i reperti provenienti dai più importanti contesti archeologici dell'intera provincia storica di Nuoro.

COMPITI E SERVIZI

Il Museo occupa attualmente una superficie di circa 300mq ed è articolato su sei sale.

Nella prima sala è esposta la sezione paleontologica. Nelle sale successive sono esposti circa 2300 reperti, in prevalenza ceramici, metallici e lapidei che documentano le fasi di frequentazione del territorio dal Paleolitico fino a epoca medievale.

Il Museo offre, a richiesta, visite guidate per le scuole e consente a studenti di Università convenzionate di svolgere tirocini presso la sua sede.

I referenti per la compilazione della Carta sono gli Assistenti alla fruizione accoglienza e vigilanza Oliviero Marongiu e Mario Asole

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Dal mese di marzo 2017: dal mercoledì al sabato dalle 9.00 alle 18.30; prima domenica del mese dalle 9.00 alle 18.30
Giorni di apertura	Da mercoledì a sabato. Chiuso i festivi.
Sito web	http://www.museoarcheologiconuoro.beniculturali.it/
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none">- L'accesso è a pagamento:- intero: € 4- biglietto ridotto: € 2
Attesa per l'acquisto del biglietto:	

<ul style="list-style-type: none"> • in sede 	Nessuna attesa
<ul style="list-style-type: none"> • su prenotazione 	Nessuna attesa. Prenotazione telefonica
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Gruppi e scolaresche (massimo 25 persone): attesa 30 minuti
Informazione e orientamento:	
<ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Sì
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Sì
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni on line sui servizi 	<p>Si sul sito web del museo, http://www.museoarcheologico nuoro. beniculturali.it/, e su facebook (Museo Archeologico Nazionale G. Asproni – Nuoro).</p> <p>Inoltre c'è in previsione l'apertura di un account Twitter</p>
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica interna 	Sono presenti mappe di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza.
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica esterna 	E' presente la segnaletica esterna all'Istituto completa di denominazione e orari di apertura.
<ul style="list-style-type: none"> • addetti ai servizi e personale di sala 	Il personale è munito di cartellino identificativo, ed è disponibile a fornire indicazioni sui beni archeologici esposti.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Le sale del Museo sono tutte accessibili
Fruizione	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • sale aperte alla fruizione 	Le sale sono aperte al 100%
<ul style="list-style-type: none"> • spazi dedicati alla fruizione 	Il 100% della superficie disponibile è allestita.
<ul style="list-style-type: none"> • spazi dedicati alla comunicazione 	No
<ul style="list-style-type: none"> • Zone di sosta 	E' presente una zona di sosta presso l'ingresso.
<ul style="list-style-type: none"> • Illuminazione 	L'illuminazione è predisposta per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e manutenzione della sale e degli spazi 	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità

	dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	
• pannelli e/o schede mobili	Pannelli in tutte le sale in italiano
• didascalie	Sono presenti didascalie per le quali è in corso un progetto di ampliamento e il miglioramento
• guide brevi	Sì in italiano
• catalogo generale	No
• audio guide	No
• visite didattiche	Sì, in italiano
• sito web	E' presente un sito web specifico con le informazioni generali riguardo : orari, costi e servizi.
• strumenti multimediali	No
• strumenti on line	No
• altro materiale informativo	E' disponibile materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio.
Assistenza qualificata per diversamente abili:	
• in via continuativa	No
• su richiesta quando non presente in via continuativa	No
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali cognitivi:	No
• esistenza di strumenti e sussidi specifici	
• esistenza di percorsi specifici	
Servizi museali	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Ristorante	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No
Valorizzazione	
Ampiezza	
Mostre	Nel Museo vengono svolte saltuariamente attività espositive. L'istituto partecipa col prestito di specifiche opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc)	Gli spazi del giardino sono a disposizione per concerti, incontri e altre manifestazioni su richiesta.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura)	Partecipazione a pubblicazioni esterne

scientifico, ecc)	
Diffusione delle attività/iniziativa	Quotidiani, social network.
Risorse aggiuntive	No
Altro	No
Educazione e Didattica	
Ampiezza	
Iniziativa:	
• visite e percorsi tematici	Si
• laboratori artistici e di animazione	No
• corsi di formazione per docenti scolastici	No
• corsi di formazione per operatori didattici	No
• progetti speciali in convenzione con le scuole	Si
• altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Il personale del Museo, nelle figure degli Assistenti alla fruizione, accoglienza e vigilanza, garantisce la massima assistenza per la conoscenza del patrimonio custodito
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Si
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Si
Documentazione sui beni conservati	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La documentazione è consultabile, previa compilazione dell'apposita modulistica, presso l'Ufficio Catalogo della Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio per le provincie di Sassari, Olbia-Tempio e Nuoro dove, a seguito della la circolare 93/2015, rimangono in custodia i documenti storici d'Archivio relativi agli istituti museali.
Ampiezza	
Disponibilità di:	
• schede di catalogazione	Presenti e consultabili nell'Ufficio Catalogo della Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio per le provincie di Sassari, Olbia-Tempio e Nuoro, sito in Piazza Sant'Agostino 2,

	07100 Sassari (Tel: 079-206741)
<ul style="list-style-type: none"> • schede di restauro 	Presenti ma non consultabili
<ul style="list-style-type: none"> • schede di movimentazione 	Presenti in diverse sedi: <ul style="list-style-type: none"> • Museo Archeologico Nazionale di Nuoro, Via Mannu 1, 08100(Nu), (Tel: 0784-31688); • Centro di restauro e conservazione dei beni culturali, Via Lorenzo Auzzas 3, 07040 Li Punti – Baldinca (SS), (Tel 079-3962098)
<ul style="list-style-type: none"> • archivio fotografico 	Presente in diverse sedi: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Catalogo della Soprintendenza archeologica, belle arti e paesaggio per le provincie di Sassari, Olbia-Tempio e Nuoro, sito in Piazza Sant'Agostino 2, 07100 Sassari (Tel: 079-206741) • Museo Archeologico Nazionale di Nuoro, Via Mannu 1, 08100(Nu), (Tel: 0784-31688); • Centro di restauro e conservazione dei beni culturali, Via Lorenzo Auzzas 3, 07040 Li Punti – Baldinca (SS), (Tel 079-3962098)
<ul style="list-style-type: none"> • archivio multimediale (sonoro, audiovisivo) 	Non presente
<ul style="list-style-type: none"> • pubblicazioni 	Non presenti
Rapporti con gli stakeholder	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Accordi con le scuole per progetti didattici. • Accordi con le associazioni di volontariato per visite guidate fornite gratuitamente dal personale di accoglienza. • Collaborazioni con le Università per tirocini formativi. • Collaborazioni con associazioni archeologiche. • Collaborazione con gli altri musei presenti in città.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Le attività vengono comunicate attraverso l'Ufficio Stampa del Polo Museale della Sardegna e tramite pagina internet del museo e social network.

Servizi specialistici	
Archivio	No
Biblioteca	No
Fototeca	No
Deposito	Si, ma non è aperto al pubblico
Obiettivi di miglioramento	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Per dare nuova visibilità a Istituti con un patrimonio di inestimabile valore, come il Museo Archeologico Nazionale di Nuoro, nel 2017 prenderanno il via lavori di riorganizzazione degli spazi museali, le cui prime importanti basi sono state messe a punto nel corso del 2016. Il museo, oggetto di una valorizzazione architettonica di nuovo respiro, e grazie a partnership culturali di eccellenza, che si avvalgono delle più innovative tecnologie multimediali, offrirà al pubblico l'opportunità di accedere a un percorso di visita in cui la rilettura degli apparati didattici si legherà a innovative formule di comunicazione, visualizzazioni immersive e ricostruzioni architettoniche 3D.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
<ul style="list-style-type: none"> delle strutture 	I lavori di ristrutturazione coinvolgeranno il piano terra e il primo piano.
<ul style="list-style-type: none"> delle collezioni 	Verrà creato un nuovo piano espositivo che darà la possibilità di mettere in mostra reperti finora inediti e di nuova acquisizione.
<ul style="list-style-type: none"> dei servizi 	Con l'obiettivo di dare massima efficienza al Museo, incrementare l'accessibilità e la fruizione al patrimonio archeologico, a partire dal mese di febbraio 2017 viene modificato l'orario di apertura (dal martedì al sabato dalle 10.00 alle 17.30, prima domenica del mese dalle 10.00 alle 17.30)
<ul style="list-style-type: none"> delle attività di valorizzazione 	Si
<ul style="list-style-type: none"> altro 	
Reclami	
Reclami	

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore del Polo museale della Sardegna Giovanna Damiani.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero.....

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it, oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days