



## 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**

Piazza Municipio 1  
Italia

### **Città**

Buccino

### **Cap**

84021

### **Denominazione**

Museo Archeologico Nazionale di Volcei "M.Gigante"

### **Acronimo**

MANVO

### **Sito Web**

<http://www.volcei.net>

### **Email**

[anna.disanto@beniculturali.it](mailto:anna.disanto@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Anna Di Santo

**Telefono**

0828/952404;3393119217

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

Statale

**Tipo di gestione**

Indiretta

**Anno di Istituzione**

2009

**Notizie storiche**

Dopo il terremoto del 23 novembre del 1980 la Soprintendenza Archeologica avviò un'intensa attività di indagine nel centro storico e nel territorio di Buccino, indagine che ha restituito consistenti testimonianze "dell'antica Volcei", città già nota dalle fonti storiche ed epigrafiche, posta a controllo di un vasto territorio in età lucana e romana. I recuperi eseguiti e le conoscenze acquisite hanno reso possibile la realizzazione di un Parco archeologico urbano, per la sostanziale coincidenza dell'impianto urbano antico con quello moderno, e di un Museo che documenta le diverse fasi di vita degli insediamenti succedutisi senza soluzione di continuità dall'VIII sec. a.C. all'età tardo-antica.

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

Il Museo Archeologico Nazionale di Volcei "M.Gigante" è "Istituto della Cultura" di proprietà statale destinato alla pubblica fruizione. Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale ed ha quale riferimento del Mibact la Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio di Salerno e Avellino. Il Museo è anche sede dell'Ufficio territoriale della Soprintendenza per la tutela del territorio circostante. È ospitato nello storico Convento degli Eremitani di S.Agostino, realizzato, nella forma attuale, dall'architetto Natale da Ragusa nel 1474 e diventato di proprietà comunale dopo l'Unità d'Italia. In considerazione dello stretto rapporto consolidatosi nel tempo tra la città e l'attività di tutela svolta dalla Soprintendenza, la gestione economica e del personale è stata affidata all'amministrazione comunale mentre l'attività scientifica e la Direzione del Museo sono riservate alla Soprintendenza.

**Missione**

Il Museo Archeologico Nazionale di Volcei, secondo la definizione data dalla legge, assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare il patrimonio storico-archeologico statale proveniente dagli scavi effettuati nel centro storico e nel territorio dell'antica Volcei. Svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

**Compiti e servizi**

Il Museo assolve alla sua "missione" come:

- 1) sede espositiva dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio dell'antica Volcei allo scopo di ricerca e di tutela dei beni archeologici;
- 2) sede di attività di ricerca scientifica incentrate sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio;
- 3) sede di attività che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, "stage" e corsi di formazioni, lezioni tematiche e visite guidate.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

7

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Anna

**Cognome**

Di Santo

**Qualifica**

Funzionario archeologo

**Telefono**

0975/22026

**Email**

[anna.disanto@beniculturali.it](mailto:anna.disanto@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9.00-13.00; 15.00-19.00 (31 dicembre : 9.00-13.00)

**Apertura serale**

- Occasionale

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

8

**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; Pasqua; Ferragosto; Natale; prima domenica di luglio

**Numero di giorni di apertura annua**

308

**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 a pagamento
- Ingresso gratuito
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**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
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'accesso**

20-30'

**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**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**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)**

- Sì

**Parcheggio riservato**

Sì

**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

**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

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

**Fruizione**

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

100%

**Sale aperte**

7

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

80%

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

No

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**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)**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Sì

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

Sì

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

Sì

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

Sì

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

Sì

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

Sì

**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**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente



### **Audioguide**

- A pagamento

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi

### **Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti
- A pagamento

### **Strumenti online**

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili
- Altro

### **Strumenti online: Altro**

guida tecnologia nfc-beacon

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

- Sì

### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

### **Ove esistente, specificare orario**

9/13; 15/19

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

- Percorsi per non udenti

### **Servizi di ospitalità**

#### **Bookshop**

- Gestione diretta
- Accessibile solo dall'istituto

#### **Caffetteria**

- Gestione diretta
- Accessibile solo dall'istituto

#### **Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

**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**

Historiae Volceiane (16-18 agosto); Volcei wine jazz (11-13 agosto); Giornate Europee del Patrimonio; Un Museo da amare (14 febbraio); Muse al Museo (8 marzo); Giornata Nazionale Famiglie al Museo; Festa della Musica; Una notte al Museo; Visit Volcei

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

Sì

**Precisare quali (2)**

Gemellaggi e progetti ludico-culturali con Istituto Comprensivo di Buccino e Istituto d'Istruzione Superiore "Assteas" di Buccino

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

- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia
- Storia

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

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

#### **Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Progetti europei

#### **Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

#### **Educazione e didattica**

##### **Servizi educativi**

Sì

##### **Didattica affidata in concessione**

No

##### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

##### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

##### **Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

##### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

##### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

##### **Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Gestione diretta

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

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

### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

#### Orario

9.00-13.00

#### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

#### Numero di opere esposte

3000

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

- < 50%

### Servizi specialistici

#### Depositi

- Sì

#### Archivio

- Sì

**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

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti
- Altro

**Altro**

Progetti in convenzione con le scuole attraverso la storia; Progetto "Matematica e Archeologia"

**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**

Sì, all'interno del museo

**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
- Operatori economici
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)**

Tra gli obiettivi di miglioramento previsti dall'Istituto museale si evidenzia la volontà di mettere in campo azioni per aumentare l'attrattività del Museo al fine di ampliare il proprio pubblico, la possibilità di fidelizzare i propri utenti e di creare un marchio distintivo del territorio di Buccino.

### **Iniziative finalizzate al miglioramento**

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

Concessione in uso degli spazi per eventi e iniziative di valorizzazione anche non direttamente legate al patrimonio museale

#### **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.)**

Winter edition del Volcei Wine Jazz (dicembre); Visit Volcei (28-29 ottobre 2017); Concerto Gospel (8 dicembre 2017)

### **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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo Archeologico Nazionale di Volcei "M.Gigante"

**Indirizzo / Address**

Piazza Municipio 1, Buccino (Sa)

**Tel**

0828/952404

**Email**

sabap-sa.buccino@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**