



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale
della Valle Camonica

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 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 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 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Archeologico Nazionale della Valle Camonica è un Istituto di proprietà statale destinato alla pubblica fruizione. Collocato dal 1981 all'interno di uno stabile moderno donato allo Stato dal Consorzio Bacino Imbrifero Montano, è stato creato con l'obiettivo di raccogliere i materiali di età romana in Valle Camonica a partire dal XVII secolo fino ad oggi. Recentemente, grazie ai numerosi scavi sistematici effettuati nel territorio, l'esposizione si è arricchita di nuovi importanti reperti, statue, affreschi, provenienti dai più importanti edifici pubblici e privati rinvenuti nella valle.

Il museo è stato oggetto nel 1989 di un limitato ampliamento e di una parziale risistemazione; nel 2011 il percorso espositivo è stato ulteriormente arricchito con la presentazione di nuovi reperti; infine, nei primi mesi del 2014, lavori di ristrutturazione hanno consentito di ampliare la sala di ingresso con uno spazio dedicato all'accoglienza dei visitatori.

Il Museo dipende dalla Soprintendenza Archeologia della Lombardia (via E. De Amicis 11, 20123 Milano; tel. 00390289400555; fax 00390289404430; email: sar-lom@beniculturali.it; PEC mbac-sar-lom@mailcert.beniculturali.it), organo periferico del Ministero dei Beni, delle Attività Culturali e del Turismo. Al Ministero fa capo la gestione economica e quella del personale in servizio presso il Museo.

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DELLA VALLE CAMONICA

Via Roma, 29

25040 – Cividate Camuno (BS)

Tel./fax 00390364344301

Email: museoarcheologico.vallecamonica@beniculturali.it

Sito internet: www.museoarcheologico.valcamonicaromana.beniculturali.it

Pagina ufficiale Facebook: www.facebook.com/MANVallecamonica

COMPITI E I SERVIZI

Il Museo è stato istituito al fine di tutelare, conservare e valorizzare il patrimonio archeologico mobile di età romana proveniente dagli scavi effettuati in Valle Camonica. Esso si pone inoltre come elemento di collegamento con i siti archeologici di età romana presenti nei dintorni e come raccordo più in generale con il territorio, alla cui promozione culturale contribuisce con le sue iniziative.

Il Museo svolge un servizio pubblico destinato alla fruizione e alla conoscenza dei beni archeologici e ha la funzione di testimoniare il nostro passato, educando in particolare le nuove generazioni al rispetto del patrimonio storico del territorio.

Il referente per la compilazione della Carta è il direttore Serena Solano, con la collaborazione di Eliana Sedini.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| ACCESSO | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura | Martedì-sabato 8,30-19,00 Domenica e festivi 8,30-14,00 |
| Giorni di apertura | Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: - lunedì non festivo, o martedì successivo al lunedì festivo - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993) |
| Accoglienza | |
| Sito web | SI |
| Biglietteria | L'accesso al Museo è libero |
| Attesa per l'acquisto del biglietto: | |
| - in sede | - |
| - su prenotazione | - |
| Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie | Inferiore ai 5' |
| Informazione e orientamento | SI (all'ingresso) |
| - esistenza di un punto informativo | |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito | SI (sono disponibili gratuitamente pieghevoli, anche in lingua straniera, e pubblicazioni di carattere divulgativo) |
| - disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi | SI (sul sito internet sono riportate con anticipo tutte le informazioni inerenti le attività e i servizi del Museo) |
| - presenza di segnaletica interna | SI |
| - presenza di segnaletica esterna | SI (il Museo dispone di una bacheca visibile dall'esterno) |
| - addetti ai servizi e personale di sala | SI (il personale dispone di cartellino identificativo, parla inglese e francese ed è in grado di fornire indicazioni accurate sui beni) |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | Tutte le sale sono direttamente accessibili; una rampa consente l'ingresso alla struttura da parte di visitatori con ridotta o impedita capacità motoria |
| FRUIZIONE | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione | <ul style="list-style-type: none"> • 100% delle sale espositive è aperto al pubblico (sala di ingresso, spazio accoglienza, due sale espositive, una sala per esposizioni temporanee) • La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, tre volte alla settimana |
| - spazi dedicati alla fruizione | 60% Il 40% è al piano superiore della struttura dove sono presenti un ufficio tecnico, locali per il personale e una sala studio • la pulizia degli spazi è svolta in maniera sistematica, tre volte alla settimana |
| - spazi dedicati alla comunicazione | NO |
| Zone di sosta | NO |
| Illuminazione | L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | Il monitoraggio delle sale viene effettuato in maniera sistematica |
| Efficacia della mediazione | |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili | In tutte le sale sono presenti pannelli esplicativi in italiano (nella sala delle necropoli e in quella della città i testi sono tradotti anche in lingua inglese) Alcuni reperti dispongono di schede mobili per l'approfondimento |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| - didascalie | <ul style="list-style-type: none"> •Presenti nel 100% delle sale •Sono disponibili solo in italiano |
| - guide brevi | <ul style="list-style-type: none"> •Solo in visione •Sono disponibili solo in italiano |
| - catalogo generale | <ul style="list-style-type: none"> •Solo in visione •Disponibile solo in italiano |
| - audioguide | Non presenti |
| - visite didattiche | Servizio non fornito |
| - sito web | SI |
| - strumenti multimediali | SI (proiezione video e installazione multimediale) |
| - strumenti <i>online</i> | SI (materiale informativo e schede di approfondimento disponibili sul sito web) |
| - altro materiale informativo | <ul style="list-style-type: none"> •SI •Il materiale è disponibile in inglese |
| Assistenza qualificata per diversamente abili: | |
| - in via continuativa | |
| - su richiesta quando non presente in via continuativa. | A RICHIESTA. Sono stati sperimentati e proposti specifici progetti per disabili psichici |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi | |
| - esistenza di strumenti e sussidi specifici | NO |
| - esistenza di percorsi specifici | SI. POSSIBILITA' A RICHIESTA DI EFFETTUARE UN percorso tattile per non vedenti e ipovedenti |
| SERVIZI MUSEALI | |
| Ampiezza | |
| Bookshop | Non presente |
| Caffetteria | Non presente |
| Ristorante | Non presente |
| Guardaroba | Non presente |
| Deposito oggetti | SI (servizio gratuito) |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| VALORIZZAZIONE | |
| Ampiezza | |
| Mostre | <ul style="list-style-type: none"> • Il Museo organizza attività espositive • Il Museo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | SI (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, laboratori, vernici) |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | SI (il museo edita la serie dei <i>Quaderni del Museo Archeologico Nazionale Civitas Camunnorum</i>) |
| Diffusione delle attività/iniziative | Quotidiani locali, mailing list, sito internet, <i>social network</i> |
| Risorse aggiuntive | <ul style="list-style-type: none"> - <i>partnership</i> con altri Enti e Istituti del territorio (Comuni, Biblioteche, Comunità Montana, Distretto Culturale, Pro Loco per la valorizzazione del patrimonio culturale e del territorio) - concessione in uso degli spazi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente |
| Altro | |
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | |
| Ampiezza | |
| Iniziative: | Il Museo organizza con regolarità iniziative didattiche rivolte ai bambini in età scolare e pre-scolare. Tutte le informazioni sono disponibili sul sito internet e sulla pagina facebook del Museo. |
| - visite e percorsi tematici | SI |
| - laboratori artistici e di animazione | NO |
| - corsi di formazione per docenti scolastici | SI |
| - corsi di formazione per operatori didattici | SI |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole | SI |
| - altre iniziative | SI |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|--|
| Informazioni e assistenza con personale qualificato | Il Museo dispone di due Assistenti archeologhe incaricate di collaborare con il Direttore alla realizzazione di progetti didattici |
| Regolarità e continuità | |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica | |
| Evidenza | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | Quotidiani locali, mailing list, sito internet, <i>social network</i> |
| DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI | |
| Regolarità e continuità | |
| Possibilità di consultazione | Oltre al materiale disponibile presso l'Archivio del Museo, è possibile accedere, facendone richiesta, all'Archivio Topografico e all'Archivio Fotografico della Soprintendenza Archeologia della Lombardia, via E. De Amicis 11, Milano |
| Ampiezza | |
| Disponibilità di: | |
| - schede di catalogazione | 50% (presso l'archivio del Museo) |
| - schede di restauro | 100% (presso la sede di Milano) |
| - schede di movimentazione | NO |
| - archivio fotografico | 100% (presso la sede di Milano) |
| - archivio multimediale (sonoro, audiovisivo) | NO |
| - pubblicazioni | SI (possibilità di consultazione su richiesta) |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER | |
| Ampiezza | |
| Coinvolgimento degli stakeholder | - Accordo di programma quadro stipulato con Regione Lombardia, Provincia di Brescia, Comunità Montana di Valle Camonica, Comuni di Breno, Berzo Inferiore, Cividate Camuno per la valorizzazione del patrimonio |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|---|
| | archeologico e dei siti di età romana esistenti nella media Vallecamonica", che prevedeva tra gli obiettivi l'ampliamento del museo o il suo trasferimento in una sede più consona di quella attuale |
| Evidenza | |
| Modalità di comunicazione delle attività | Aggiornamenti periodici mediante incontri e informative |
| SERVIZI SPECIALISTICI | |
| Archivio | SI (accessibile previa autorizzazione da richiedere al Direttore del Museo) |
| Biblioteca | SI (accessibile previa autorizzazione da richiedere al Direttore del Museo) |
| Fototeca | NO |
| Deposito | SI (servizio gratuito) |
| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | |
| Ampiezza | |
| Obiettivi di miglioramento | Il Museo intende promuovere iniziative culturali per coinvolgere un sempre maggior numero di visitatori e radicare in loro la consapevolezza dell'alto valore del patrimonio culturale secondo i principi della Costituzione |
| Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture | È in discussione il progetto di spostare il Museo in una sede espositiva più consona dell'attuale secondo gli obiettivi dell'AdP per la valorizzazione della media Valcamonica romana (obiettivo 4) |
| - delle collezioni | Il patrimonio archeologico del Museo è costantemente arricchito dal materiale proveniente dagli scavi condotti nel territorio |
| - dei servizi | - |
| - delle attività di valorizzazione | Mostre in programma: Valcamonica romana: 170 anni di scoperte e ricerche archeologiche (20 dicembre 2014-20 luglio 2015); L'archeologo in tasca. Libri e fumetti in mostra (23 aprile-24 maggio 2015) Eventi particolari: 8 marzo festa della donna, carnevale in museo, notte dei musei, giornate europee del patrimonio, maggio dei libri, |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---------------------------------|--|
| | m'illumino di meno, #ioleggoperché, <i>Panem et circenses</i> , pomeriggi musicali, Giorno della memoria, Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, Giornata internazionale del libro e del diritto d'autore, Giornata internazionale della poesia, Giornata internazionale per persone diversamente abili |
| -altro | Il museo organizza incontri e conferenze per approfondire e divulgare la conoscenza del patrimonio archeologico di età romana della valle |
| RECLAMI | |
| Reclami | mbac-sar-lom@mailcert.beniculturali.it |

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 Serena Solano.

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.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo mbac-sar-lom@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero 02.89404430

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 museoarcheologico.vallecamonica@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 Archeologico Nazionale della Valle Camonica

Indirizzo: via Roma, 29 – 25040 Cividate Camuno (BS)

Tel./Fax 0039.0364.344.301

E-mail museoarcheologico.vallecamonica@beniculturali.it

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

National Archaeological Museum of Valle Camonica

Address: via Roma, 29 – 25040 Cividate Camuno (BS)
Telephone/fax 0039.0364.344.301
E-mail museoarcheologico.vallecamonica@beniculturali.it

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