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 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

Area Geografica	Regione
Centro	Molise

Indirizzo

Via Ramiera Vecchia, snc

Città	Cap
Isernia	86170

Denominazione

Museo Nazionale del Paleolitico di Isernia

Sito Web	Email
http://www.musei.molise.beniculturali.it	pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Dott.ssa Annarosa Di Nucci	0865 290687

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1999

Notizie storiche

Il Museo Nazionale del Paleolitico di Isernia nasce nel progetto del parco archeologico di Isernia La Pineta, tra i più importanti siti preistorici europei. Le ricerche archeologiche, avviate dal 1979, hanno attestato la presenza umana nel territorio già 600.000 anni fa. Il paleosuolo, esteso per circa 300 mq, ha restituito migliaia di reperti: resti di bisonti, elefanti, rinoceronti e megaceri associati a strumenti in selce e calcare, testimonianza delle attività di gruppi di Homo heidelbergensis tra 600.000 e 500.000 anni fa. Il sito fu scoperto casualmente nel 1978 durante i lavori per la superstrada Napoli-Vasto. Da questa scoperta nacque l'idea del complesso museale. Nel 1999 è stato inaugurato il padiglione degli scavi, permettendo la prosecuzione delle ricerche archeologiche curate dall'Università di Ferrara.

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

Il Museo Nazionale del Paleolitico di Isernia è stato concepito non come semplice contenitore di reperti, ma come spazio interattivo di conoscenza e divulgazione. Il progetto architettonico, realizzato da Brenno Albrecht e completato nel 1987, ha ricevuto nel 1988 il Premio Internazionale di Architettura Andrea Palladio per la qualità degli spazi, progettati per coinvolgere il visitatore. Le quattro sezioni del museo – dedicate all'evoluzione umana, all'archeosuperficie di Isernia La Pineta, agli ambienti preistorici e alla preistoria del Molise – sono collegate da percorsi fluidi che mettono in relazione reperti e attività umane. Pur mantenendo invariata la struttura originaria, l'allestimento è stato aggiornato nel tempo. L'attuale progetto museografico, inaugurato nel 2023, propone un'esperienza immersiva che integra reperti archeologici, scenografie e ricostruzioni a grandezza naturale di animali e Homo, favorendo comprensione e accessibilità culturale.

Missione

La missione del Museo è promuovere e sviluppare attività di conoscenza, conservazione, tutela, documentazione, esposizione e valorizzazione del patrimonio archeologico preistorico custodito al suo interno, anche in collaborazione con enti e istituzioni. Il Museo contribuisce inoltre alla diffusione della conoscenza del contesto territoriale e culturale legato alle proprie collezioni.

Compiti e servizi

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. I servizi sono erogati secondo il principio di uguaglianza, garantendo pari trattamento a tutti i cittadini. Il Museo promuove inoltre iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione da parte delle persone con disabilità, rimuovendo eventuali barriere e inefficienze.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Fino a 5000 mq

Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
4	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Annarosa	Di nucci

Qualifica	Telefono Ufficio
Responsabile Ufficio Sistema Museale Nazionale	+39 0874 431386

Email

pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8.15-19.00	• 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	Tutti i lunedì (con differimento del giorno di chiusura nel caso in cui questo cada in coincidenza o a ridosso delle festività nazionali); 25 dicembre e 1° gennaio (salvo progetti di apertura straordinaria su base volontaria del personale).

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e

315

servizi

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Si

Biglietteria

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

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

0-15'

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

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Mappe
- Audioguide

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- In biglietteria
- Presso il punto informativo

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Inglese

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
- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

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

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

4

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

Il 100% degli spazi allestiti sono fruibili, salvo emergenze ed eventuali lavori legati alle campagne di scavo archeologico.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- 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

- Sezione "Evoluzione fisica e culturale di Homo"
- Sezione " Archeosuperficie di Isernia La Pineta"
- Sezione " Uomini, attività e animali di Isernia La Pineta"
- Sezione "Padiglione degli scavi archeologici de La Pineta

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica

- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

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

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti online

- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Attività di ricerca archeologica in collaborazione con l'Università degli Studi di Ferrara, Dipartimento Studi Umanistici

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

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

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

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

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Su richiesta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Su richiesta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Su richiesta

Numero di opere inventariate

15.000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 50%

Numero di opere esposte

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

2500

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: 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%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Su richiesta

Archivio

- No

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

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

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 culturali
- Università e istituti di formazione
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- 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.)

- Creazioni di reti museali on istituti della cultura affini per caratteristiche delle collezioni conservate
- Circolazione delle opere tra istituti museali e valorizzazione dei depositi
- Programmazione di mostre e pubblicazioni scientifiche.
- Miglioramento del racconto museale per diversi pubblici, comunicazione integrata e divulgazione scientifica.

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 di efficientamento energetico grazie alle risorse PNRR
- Riorganizzazione dei depositi e monitoraggio microclimatico delle aree espositive e dell'area archeologica
- Miglioramento della fruizione delle aree verdi.

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

- Programmazione di attività di studio e ricerca, anche in collaborazione con Università o Istituti di ricerca, tese a incrementare la conoscenza della collezione.
- Revisione sistematica dello stato di inventariazione catalogazione della collezione esposta e dei materiali conservati nei depositi
- Digitalizzazione della collezione

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

- Accreditamento al Sistema Museale nazionale e raggiungimento dei livelli minimi di qualità

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.)

- Programmazione di attività educative rivolte a scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado e percorsi

PCTO.
- Organizzazione di eventi culturali e iniziative di promozione del patrimonio museale.
- Coinvolgimento di enti, istituzioni territoriali e stakeholder nella valorizzazione del Museo.

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 DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
PARCO ARCHEOLOGICO DI SEPINO – DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI MOLISE	Salita San Bartolomeo, 10 – 86100 Campobasso
Email	
PEO: pa-sepino-mu-cb@cultura.gov.it PEC: pa-sepino-mu-cb@pec.cultura.gov.it	