



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	
Località Casa Bianca snc	
Città	Cap
Cassano allo Jonio (CS)	87011
Denominazione	Acronimo
Museo archeologico nazionale della Sibaritide - Parchi archeologici di Crotone e Sibari	MUNAS
Sito Web	Email
https://parcosibari.it/	pa-sibari@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Filippo Demma	+39 3371591152

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1996

Notizie storiche

Il Museo Archeologico Nazionale della Sibaritide, inaugurato il 15 giugno 1996, è un esempio di architettura contemporanea funzionale, progettato dall'architetto Riccardo Wallach e sviluppato su una superficie di oltre 4000 metri quadrati. La struttura ospita un'imponente collezione di reperti archeologici di inestimabile valore, che raccontano la storia della città greca arcaica di Sybaris, scoperta da Umberto Zanotti Bianco nel 1932, nonché delle città successive, Thurii di età classica ed ellenistica e Copiae di età romana. Il Museo offre inoltre un quadro complessivo sulla storia dell'intera Sibaritide, coprendo un arco temporale che va dal II millennio a.C. all'epoca tardo-antica e alto-medievale. Il Museo sarà prossimamente oggetto di un completo riallestimento caratterizzato da percorsi espositivi pensati anche per un pubblico con bisogni speciali.

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

Attraversando le sale del Museo archeologico nazionale della Sibaritide, i visitatori vengono guidati alla scoperta delle radici storiche dell'antica Sybaris e della cultura mediterranea che ne ha plasmato l'identità: dalle prime tracce della presenza umana fino agli splendori della città magno-greca, passando per la conquista romana. Situato in una posizione strategica nella Calabria settentrionale, il museo è un punto di riferimento culturale per il territorio, grazie alla collaborazione con enti pubblici, privati e del Terzo settore. Il museo organizza e promuove mostre, convegni, attività didattiche ed eventi di rilievo nazionale e internazionale, mettendo al centro delle sue attività la ricerca e l'innovazione, in collaborazione con musei, università, centri di ricerca, scuole e istituti culturali.

Missione

Il Museo è un soggetto di ricerca, di crescita e di diffusione di conoscenze e un centro per l'interpretazione della memoria storica e della cultura archeologica attraverso la divulgazione delle nuove conoscenze acquisite sia presso la comunità scientifica nazionale che internazionale sia presso i fruitori di ambito regionale, nazionale ed internazionale. Attraverso le sue azioni, il

Museo assicura, inoltre, stretti legami con il territorio, perseguendo la partecipazione attiva dei cittadini e contribuendo allo sviluppo sociale delle comunità locali. Nell’ambito delle sue attività, esso si impegna, ancora, per la creazione di reti con i siti culturali del territorio per la costruzione di programmi integrati di crescita culturale e sociale volti ad interagire con altri importanti comparti della vita economica e a promuovere nuovi modelli di sviluppo e di consumo.

Compiti e servizi

Il Museo acquisisce, cataloga, custodisce, conserva ed espone testimonianze archeologiche provenienti dall’intera area della Sibaritide, dal periodo protostorico a quello tardo antico.
Servizi: biglietteria, infopoint, guardaroba, caffetteria, sala conferenze, sala per laboratori didattici, sala conferenze, sala multimediale.
Servizi scientifici: consultazione catalogo, archivio fotografico, archivio storico e disegni, biblioteca.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
13	fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Antonella Rosa	Saponara
Qualifica	Telefono
Funzionario Amministrativo-gestionale	+39 337 1575558
Email	
antonellarosa.saponara@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9:00 - 19:00	- Occasionale - Altro
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
10	- 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

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
315	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Facility card
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)
Si	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
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli	• In biglietteria • Presso il punto informativo • Disseminato nei dispenser di sala • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano • Inglese	• Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso	Completa di denominazione e orari di apertura

monumentale/area archeologica	Sì
Sì	
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
- Sì - Segnaletica di sicurezza	Sì
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
- 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	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	- Addetti alla vigilanza - Amministrativi - Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	13
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Anche in caso di particolari eventi il percorso espositivo rimane visitabile	Sì
Pulizia delle sale	
Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Intero percorso espositivo
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione

• Giornaliera	• Sala video • Centro visitatori • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
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
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
No	100%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione • Ad orari fissi	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	Strumenti online: Altro
• Sì • Altro	3D di alcuni reperti sul sito dei Parchi www.parcosibari.it
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì	• Solo su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Non presenti	

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici

Interni

Caffetteria

- In concessione

Guardaroba custodito

Gratuito

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

Notte in Riserva
Eventi legate alla violenza di genere

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Partneriato Speciale Pubblico Privato con il quale sono previsti accordi per l'organizzazione di visite guidate e laboratori didattici alle scuole e all'interno dei pacchetti turistici

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Storia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Eccellenze territoriali

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

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

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei
- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione	• Sì : senza prenotazione/iscrizione
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione	• Sì : senza prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
• Sì : senza 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
In concessione	SI, dalle 8:00 alle 14:00
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
SI	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
• Quotidiani • Sito web • Social network	

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
• Ma • Me • Gio • Ve	9:00 - 17:00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
12.000	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

2000	possedute
	< 50%
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% - Consultabili in sede	< 50% - Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
< 50% - Consultabili in sede	< 50% - Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
< 50% - Consultabili in sede	Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Si	Mar, Mer, Gio, Ven 09:00-17:00
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Si	lun, gio, ven 08:00-14:00 previo appuntamento
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Si	lun, gio, ven 08:00-14:00 previo appuntamento
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Si	lun, gio, ven 08:00-14:00 previo appuntamento
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Si	Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
- Si, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse - Si, partecipando a percorsi tematici - Si, realizzando esposizioni temporanee	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

È in fase di studio

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- 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.)

Il progetto culturale e il programma di valorizzazione del Museo puntano a migliorare la conoscenza e l'affluenza turistica, aumentando l'attrattività per la comunità locale attraverso collaborazioni con enti pubblici e privati e organizzando mostre ed eventi per un pubblico diversificato.

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.)

Riallestimento e restyling delle sale espositive con un focus particolare all'accessibilità cognitiva per persone con bisogni speciali; ampliamento e la riorganizzazione dei locali destinati ai depositi; efficientemente energetico degli spazi di accesso al Museo; lavori di ampliamento degli uffici

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli

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

Nell'ambito delle attività di valorizzazione delle collezioni museali, prosegue il riordino dei depositi e l'inventariazione dei beni del patrimonio archeologico, anche in collaborazione con specialisti esterni, attraverso progetti di digitalizzazione promossi dal Segretariato Regionale e con finanziamenti legati al PNRR-

Delle attività di valorizzazione: Indicare

specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Sono già attivi i servizi di biglietteria fisica e online, anche con prenotazione facoltativa. È presente una piccola area ristoro. È in programma la creazione di un angolo nursery.

sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

La programmazione include l'organizzazione di vari eventi, tra cui convegni e conferenze, mostre ed esposizioni, concerti e spettacoli, manifestazioni di carattere interdisciplinare, oltre a attività ludico-didattiche destinate a famiglie e ragazzi.

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

Parchi archeologici di Crotone e Sibari

Tel

0981 79391

Indirizzo / Address

Localita Casabianca, Cassano allo Jonio (CS)

Email

pa-sibari@cultura.gov.it