



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale "Domenico Ridola"
Matera

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

La natura giuridico-istituzionale

Il Museo Archeologico Nazionale “Domenico Ridola” è un “Istituto della Cultura” destinato alla pubblica fruizione, che espleta un servizio pubblico senza scopo di lucro (artt. 53, 101, cc.1 e 3, D. Lgs. 42/2004). Fu istituito con L. 100/1911, che approvava la convenzione stipulata il 21 Giugno 1910, con cui veniva fatta cessione gratuita allo Stato della raccolta archeologica di proprietà dell'on. Ridola.

Dal 1964 il Museo dipende dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Basilicata.

Il Soprintendente è il dott. Antonio DE SIENA.

Il Responsabile è la dott.ssa Annamaria PATRONE.

La sede

Il nucleo storico del Museo è ospitato nel convento delle Clarisse, eretto sul finire del '600 per volere dell'Arcivescovo Del Ryos allo scopo di raccogliere sacerdoti, anziani e malati; fu utilizzato come convento fino all'inizio del '900, quando il Comune di Matera requisì l'immobile e successivamente lo donò allo Stato per ospitare il Museo appena istituito.

All'edificio conventuale sono stati aggiunti nuovi corpi di fabbrica nel 1950 e nel 1976, grazie ai finanziamenti del Genio Civile e della Cassa del Mezzogiorno, e nel 1991 con il progetto FIO 85 Matera-Cultura, struttura che attualmente ospita gli uffici.

Al momento il piano terra ospita mostre temporanee, mentre le collezioni permanenti sono esposte al piano superiore con un percorso di visita articolato in senso topografico e cronologico.

La storia

È il museo statale più antico della Basilicata.

Le collezioni del “Regio Museo Domenico Ridola” donate allo Stato erano costituite prevalentemente da reperti archeologici, frutto di un'intensa attività di ricognizione e ricerca condotta dal Ridola nel territorio intorno a Matera a partire dal 1872.

Successivamente il Museo si è arricchito di interessanti reperti rinvenuti nelle campagne di scavo effettuate nel territorio materano, individuato dal medio corso dei fiumi Basento, Bradano, Cavone-Salandrella, ai quali si sono aggiunte cospicue donazioni e acquisti.

La missione

Il Museo rappresenta:

- una sede conservativa ed espositiva delle importanti collezioni archeologiche e dei numerosi reperti provenienti dalle indagini svolte nel territorio;
- la sede di attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche del territorio di competenza;
- sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti, mediante seminari, convegni, *stages* e corsi di formazione, lezioni tematiche e visite guidate;
- sede di mostre temporanee su tematiche specifiche o progetti didattici.

Offerta culturale

Il percorso di visita, su due piani, è articolato in senso topografico e cronologico e supportato da una pannellistica che consente al visitatore di comprendere, anche tramite immagini e ricostruzioni grafiche, il significato dei reperti esposti.

Nella sezione preistorica, al primo piano, sono esposti significativi reperti provenienti dai villaggi neolitici della Murgia e dalle grotte “dei Pipistrelli” e “Funeraria”, che testimoniano, a partire dal VI millennio a.C., l'introduzione dell'agricoltura e lo strutturarsi di insediamenti stabili.

Nella sezione dedicata alla Magna Grecia, preziosi reperti funerari e oggetti votivi narrano la vicenda umana che si è sviluppata nelle epoche successive nei santuari e nei centri abitati indigeni, sulle alture dominanti le vallate fluviali, quali Timmari e Montescaglioso, e testimoniano la penetrazione della cultura greca nel territorio.

La sala dedicata al fondatore, con l'arredo dei primi del '900, conserva documenti delle sue attività di medico, parlamentare e archeologo: collezioni di fossili, minerali, oggetti etnografici, ceramiche di XVIII-XIX sec. illustrano i suoi molteplici interessi scientifici.

Al piano terra, in occasione del centenario dell'istituzione del Museo, è stata allestita la mostra “Domenico Ridola. Un conservatore rivoluzionario”.

“Trasanello...quattro passi nella Murgia preistorica” illustra al pubblico i primi risultati raggiunti nell'ambito di un programma di ricerche in corso che riguarda l'occupazione umana del comprensorio murgiano nella Preistoria recente.

Sono recentemente stati aperti al pubblico due nuovi spazi espositivi, organizzati seguendo le tecniche dell'archeologia sperimentale, che diverranno parte dell'allestimento permanente della sezione preistorica del Museo. È stata inoltre realizzata un'esposizione didattica delle principali materie prime utilizzate durante il periodo preistorico.

Servizi

Accoglienza e informazioni: presso la biglietteria è presente una postazione di accoglienza ed informazioni al pubblico. In occasione di mostre temporanee, iniziative e altre manifestazioni culturali che si svolgono sul territorio è disponibile materiale informativo gratuito. È presente un espositore di materiale di promozione turistica. Nelle sale del Museo vi sono indicazioni sul percorso museale e sui servizi igienici.

Concessione spazi: una sala e i giardini dell'ex convento ospitano eventi e manifestazioni, previa richiesta al Soprintendente.

Dispositivi e misure di sicurezza: le sale del Museo sono sottoposte a videosorveglianza.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Annamaria Patrone.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì 14:00- 20:00; martedì-domenica 9:00–20:00
Giorni di apertura	Tutti i giorni eccetto il Lunedì mattina. Chiuso il 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo specifici progetti di aperture straordinarie indetti dal MiBACT))
Accoglienza	
Sito web	http://www.archeobasilicata.beniculturali.it
Biglietteria	La biglietteria situata all'ingresso del Museo è anche punto informativo. Intero: € 2,50; ridotto: € 1,25, gratuito come da normativa vigente (sul sito www.beniculturali.it – sezione Luoghi della cultura) Per la prima domenica di ogni mese è vigente la gratuità della fruizione dei siti
Attesa per l'acquisto del biglietto	Max 15 min
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 15 min
Informazione e orientamento	All'ingresso del Museo è situata la biglietteria, all'interno della quale il personale fornisce servizi di accoglienza e di informazione
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>Depliant</i> informativi dell'APT, anche in altre lingue, sono collocati in un totem all'ingresso del Museo; presso la biglietteria in distribuzione scheda sul Museo e <i>brochures</i> sulle mostre in corso
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	http://www.archeobasilicata.beniculturali.it (in <i>home page</i> e nella Carta dei Servizi)
- presenza di segnaletica interna	Segnaletica sul percorso museale e sui servizi
- presenza di segnaletica esterna	Targa Museo, banner mostra
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni sui beni, alcuni anche in inglese

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Accessibile direttamente il 50% delle sale espositive; 100% servizi igienici
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	80% Sono comunque visitabili la sezione preistorica, la sala Ridola, la sezione Magna Grecia, la ex collezione Rizzon, le mostre in corso. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica una volta alla settimana
- spazi dedicati alla fruizione	Nel museo è fruibile l'80% dello spazio totale. La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica una volta alla settimana
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso e durante il percorso di visita
Illuminazione	In rifacimento in alcune sale espositive
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato 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 italiano nel 100% delle sale
- didascalie	Didascalie in italiano nel 100% delle sale
- guide brevi	Scheda Museo e <i>brochure</i> mostra in corso in distribuzione in biglietteria
- visite didattiche	Su prenotazione, con personale esterno abilitato, a pagamento
- sito web	Informazioni sull'esposizione museale sul sito istituzionale nella sezione dedicata al Museo: http://www.archeobasilicata.beniculturali.it
- altro materiale informativo	<i>Depliant</i> s informativi dell'APT, sul patrimonio culturale della regione, anche in altre lingue, sono collocati in un totem all'ingresso del Museo; presso la biglietteria in distribuzione scheda sul Museo e <i>brochures</i> sulle mostre in corso

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Si svolgono attività espositive e si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi; l'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti in Italia e all'estero
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Convegni scientifici, conferenze, incontri di carattere culturale, concerti, presentazioni editoriali, premio letterario
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Partecipazione a pubblicazioni scientifiche esterne
Diffusione delle attività/iniziative	Sito web istituzionale, stampa, televisione <i>mailing list, social network</i>
Risorse aggiuntive	<i>partnership</i> con altri istituti affini, accordi integrati, concessione in uso degli spazi
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Visite didattiche e tematiche su prenotazione in occasione di progetti, aperture straordinarie, mostre, nuovi spazi espositivi
visite e percorsi tematici	SI
- laboratori artistici e di animazione	SI
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Personale interno tecnico-scientifico
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Presso la Biblioteca del Museo dal Lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00, in presenza del personale addetto
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sito istituzionale, mail

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Su richiesta, per motivi di studio e ricerca, previa autorizzazione del Soprintendente
Ampiezza	
Disponibilità di:	Su richiesta, per motivi di studio e ricerca, previa autorizzazione del Soprintendente
- schede di catalogazione	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- schede di restauro	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- schede di movimentazione	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- archivio fotografico	Su richiesta, previa autorizzazione del Soprintendente
- pubblicazioni	Pubblicazioni scientifiche sul patrimonio archeologico e la storia del territorio presso la Biblioteca del Museo
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Progetti condivisi, <i>partnership</i> , accordi, intese con enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, operatori economici, per finalità di formazione culturale, ricerca, tutela, promozione del patrimonio archeologico e culturale del territorio
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Su richiesta, per motivi di studio e ricerca, previa autorizzazione del Soprintendente
Biblioteca	Dal Lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 in presenza del personale addetto
Fototeca	Su richiesta, per motivi di studio e ricerca, previa autorizzazione del Soprintendente in orari concordati con la direzione
Deposito	Su richiesta, per motivi di studio e ricerca, previa autorizzazione del Soprintendente in orari concordati con la direzione

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Completamento del nuovo percorso espositivo per consentire la fruizione completa dell'importantissima documentazione archeologica del territorio con soluzioni che accrescano l'attrattività e favoriscano l'ampliamento del pubblico
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Progetto in corso di completamento di riallestimento sale espositive, uffici, impianti
- delle collezioni	Riallestimento della sala Magna Grecia (Sala Timmari, Montescaglioso, ex collezione Rizzon)
- dei servizi	Sistematizzazione dei Servizi educativi
- delle attività di valorizzazione	Mostre, eventi, pubblicazioni, rapporti con gli <i>stakeholder</i>
RECLAMI	
Reclami	mbac-sba-bas@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 la dott.ssa Annamaria Patrone.

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: sba-bas.materamuseo@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0835310058.

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: sba-bas.materamuseo@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.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale "Domenico Ridola"

Via Ridola n. 24 – 75100 Matera

Tel./fax + 39 0835310058

sba-bas.materamuseo@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

"Domenico Ridola" National Archaeological Museum

Via Ridola n. 24 – 75100 Matera

Tel./fax + 39 0835310058

sba-bas.materamuseo@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