

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 casi 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

Basilicata

Area Geografica

Sud

Indirizzo

via Domenico Ridola, 24

Città

Matera-75100

Denominazione

Museo nazionale di Matera

Acronimo

MNM

Sito Web

<https://www.museonazionaledimatera.it>

Email

PEO: mn-mt@beniculturali.it

Responsabile

Annamaria Mauro

Telefono

0835-310058

Eventuali Altre sedi

-Museo nazionale d'Arte Medievale e Moderna della Basilicata di Palazzo Lanfranchi (Piazzetta Pascoli, 1, 75100 Matera)

-Chiesa del Cristo flagellato ed ex Ospedale di San Rocco (Piazza San Giovanni, 75100 Matera)

-Laboratorio di restauro e depositi presso la zona PAIP 1 (via della Tecnica, 1, 75100, Matera)

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2019

Notizie storiche

Max 1000 caratteri

Il Museo Nazionale di Matera nasce, con DPCM n.169 del 2 dicembre 2019, dall'unione del Museo Archeologico Nazionale Domenico Ridola e del Museo Nazionale di Arte Medievale e Moderna della Basilicata. Istituito con legge del 9 febbraio 1911, per volontà di Domenico Ridola, medico, archeologo e senatore materano, il museo archeologico è ospitato negli ambienti dell'ex convento settecentesco di Santa Chiara e nel tempo è cresciuto e si è ampliato, per merito di insigni personalità, tra le quali E. Bracco e D. Adamesteanu. Nel barocco Palazzo Lanfranchi, sede del seminario, fondato dall'arcivescovo Vincenzo Lanfranchi nel 1672, e dal 1979 sede della Soprintendenza per i beni storici e artistici, dopo un globale restauro, ha origine, nel 2003, grazie all'impegno di autorevoli figure come M. D'Elia, il Museo di Arte

Medievale e Moderna, luogo della cultura e laboratorio di sperimentazione, che dà voce alla tradizione artistica lucana.

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

Max 1000 caratteri

Le collezioni del Museo nazionale di Matera spaziano dall'età preistorica fino all'età contemporanea. Il Museo Archeologico Nazionale 'Domenico Ridola' raccoglie reperti archeologici, che raccontano le trasformazioni delle comunità umane e del territorio dal Paleolitico alla Magna Grecia, con materiali provenienti da importanti siti come Timmari e Montescaglioso. Il Museo Lanfranchi, con le opere dell'Arte del Territorio, della Collezione d'Errico, di Arte Contemporanea (Levi e Guerricchio) e Fotografia (Carbone e Cresci), ricostruisce la storia delle arti figurative in Basilicata e nel Mezzogiorno, dal Medioevo al Novecento. Il Museo conserva le prime collezioni etnografiche della regione: la raccolta di legni intagliati di Ridola, arricchita in seguito da Eleonora Bracco, il nucleo di oggetti di tipo cerimoniale e di ambito domestico e agro-pastorale, incrementato da Annabella Rossi, e quelli, provenienti dai Sassi, del Circolo culturale 'La Scaletta' di Matera.

Missione

Max 1000 caratteri

Il Museo, servizio pubblico con funzione sociale, si prefigge la conservazione del patrimonio materiale ed immateriale ad esso affidato e di aumentarne i valori, la consistenza, la conoscenza, la promozione, la diffusione e la fruizione, per la realizzazione di una piena accessibilità universale, secondo principi di buon andamento e imparzialità e prospettive di crescita equa e sostenibile. Intende contribuire alla promozione dello sviluppo della cultura e della ricerca scientifica e tecnica, nel settore dell'archeologia e dell'arte e negli altri ambiti scientifici implicati dalla sua attività, con risorse interne ed esterne e in collaborazione con soggetti nazionali ed internazionali. Favorisce la disseminazione della conoscenza per essere spazio di crescita e formazione, in grado di valorizzare la persona, in quanto individuo e parte integrante di una comunità, attraversata da reti, relazioni e connessioni, in un mondo senza confini.

Compiti e servizi

Max 500 caratteri

Il Museo cura l'ordinamento delle collezioni; incentiva programmi di restauro sul patrimonio affidato; promuove attività di studio, ricerca e pubblicazione; attua iniziative di prestito e acquisizione di beni; organizza mostre, eventi, convegni e seminari; si occupa di comunicazione; realizza progetti di formazione e didattica. La struttura dispone di sale conferenze, biblioteche specialistiche, archivi, spazi esterni, ambienti per la sosta del pubblico, servizi/spazi per adulti con bambini.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

26

Numero dei visitatori annui

fino a 50000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Elisa

Cognome

Messina

Qualifica

Funzionario Storico dell'Arte

Telefono

0835-310058

Email

elisa.messina@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9,00-20,00

Apertura serale

Occasionale

Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

Lu
Ma
Me
Gio
Ve
Sa
Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25 dicembre; 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

363

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

Biglietti cumulativi

Acquisto del biglietto

In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Si

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

In sede

-

Telefonica

Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

Si

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

Si

Segnaletica interna

Mappe di orientamento

Segnali sui percorsi e i servizi

Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

Si

Completa di denominazione e orari di apertura

Si

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

Si

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Che parlano inglese o in altre lingue

In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Muniti di cartellino identificativo

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Si

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Si

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

Scivoli/rampe

Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

Inserisci un valore compreso tra 0 e 999

26

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

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Si

Pulizia delle sale

Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi comunque visitabili

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

Si

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Si

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

No

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

No

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

-Si

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

Si

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Si

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Si

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

A pagamento

Disponibili in inglese o altre lingue

Materiale informativo/brochure/depliant

Gratuito

Catalogo generale

Non presente

Audioguide

Non presenti

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

Altro

Strumenti multimediali: Altro (max 100 caratteri)

Pannelli corredati da video

Installazione con esperienza immersiva

Applicazione audio-QR-Code

Strumenti online

Sì

QR Code

Applicazioni web scaricabili

Altro

Strumenti online: Altro
Sito web Social network
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio
Si
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
Sì
Ove esistente, specificare orario
9,00-20,00
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
Non presenti
Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro
No
Servizi di ospitalità
Bookshop
Gestione diretta Accessibile solo dall'istituto
Caffetteria
Non presente
Ristorante

Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Si

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Si

Promozione programmata degli eventi espositivi

Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Si

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Si

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Si

Specificare:

Iniziative di Valorizzazione: Giornate FAI-Aperture straordinarie con Apprendisti Ciceroni, Aperture serali del Museo

Eventi: Premio Energheia, Cinema in Terrazza-Cinergia, MATIFF-Cinematografia, Rassegna musicale VivaVerdi-MultiKulti, Fadiesis, Onyx-Gezziamoci, Teatro PAT, Matera Festival-Lirica, Festival della Parola, Amabili Confini-incontri letterari, Silent City Festival, Women Fiction Festival, Prime Minister, Community opera, Matera Festival 2021, Festival 'Notte Bianca del Libro'

Didattica: Laboratori Giallo Sassi e Zio Ludovico

Progetti Universitari: Stage e tirocini con l'Università degli Studi della Basilicata e con l'Università Bocconi di Milano, nell'ambito del Master in Management dei Beni Culturali-Master MAMA

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Si

Specificare:

Mostre organizzate dal museo

-“Da Matera a Pompei. Viaggio nella bellezza”, in collaborazione con il Parco Archeologico di Pompei- itinerario tematico dal Neolitico all'età magno-greca, tra Basilicata e Campania

-“Il Geoportale della cultura alimentare”: cibo e territorio lucano-in collaborazione con Università degli Studi della Basilicata, percorso demoetnoantropologico nella tradizione lucana

-“Sogna il guerrier le schiere...”, in collaborazione con l'Ente Morale Camillo d'Errico di Palazzo San Gervasio (PZ)-focus storico-artistico e iconografico su dipinti della collezione d'Errico (Palazzo San Gervasio, 2021).

Partecipazione a mostre in Italia e all'estero

-In occasione dell'anniversario di Carlo Levi, prestito temporaneo di opere della sede Lanfranchi per mostre, in particolare:

-”Levi e Ragghianti. Un'amicizia fra pittura, politica e letteratura” (Fondazione Ragghianti, Lucca); “Carlo Levi. Tutto il miele è finito. La Sardegna, la pittura” (MAN-Nuoro); “Carlo Levi. Viaggio in Italia. Luoghi e volti” (GAM e Circolo dei Lettori-Torino)

Progetti di incremento e riallestimento delle collezioni

”100 opere svelate dai depositi ai musei”-MIC-nell'ambito del riallestimento della Collezione D'Errico, esposizione di dipinti italiani e fiamminghi (dal XVII al XIX secolo), concessi in comodato dalla Galleria Nazionale Barberini di Roma e dal Museo nazionale di Capodimonte-Napoli.

-Risistemazione complessiva della Collezione D'Errico, con realizzazione di un nuovo percorso espositivo, a cura di M. V. Fontana, in collaborazione con Università Roma Tre

Progetti di conservazione e manutenzione-beni culturali in collaborazione con ISCR-SAF-Matera

-Intervento di consolidamento sul telero Lucania '61 di Carlo Levi; Progetto PON-Capolavori 100 Km-attività di manutenzione di reperti archeologici

-Lavoro di analisi della struttura materiale e delle vicende conservative dello scomparto centrale (Madonna con Bambino) del polittico (Pittore meridionale, 1525-1530) proveniente dal convento delle SS. Lucia ed Agata alla Civita

Progetti per l'inclusione e l'accoglienza

-Percorso tattile per non vedenti e ipovedenti al Museo Ridola - in collaborazione con Unione Italiana Ciechi-Matera

-”Pit Stop”- spazio dedicato ai neonati e alle loro mamme al Museo Ridola - in collaborazione con il Soroptimist e l'Unicef.

-”Community Opera”: masterclass per l'organizzazione di eventi culturali accessibili, con particolare attenzione alle persone affette da disabilità uditiva

Progetti internazionali di ricerca

-”Feminicon”-attività di ricerca archeologica con l'Ecole Francaise di Roma e il Centro Studi Jean Bernard di Napoli

-”International Training Summer School: Survey for Planning New Technologies and Land Protection”- Comitato di Studio-COIFA-iniziativa di innovazione scientifica, nel settore demotnoantropologico, per l’accessibilità museale

Progetti di formazione e didattica

”Genesi. Arte e diritti umani”- Fondo Ambiente Italiano-iniziativa espositiva internazionale, incentrata sulla missione socio-civile dell’espressione artistica, come possibilità di rivendicazione della dignità umana, in una società multiculturale.

Progetti per la promozione e la comunicazione del patrimonio museale:

”Collezione Rizzon- Open Access”-in collaborazione con il Centro Studi Jean Bernard di Napoli-iniziativa di digitalizzazione , per l’accesso libero on-line alla documentazione scientifica e al materiale fotografico della collezione.

”Vasari”-in collaborazione col MIUR-per la valorizzazione SMART del patrimonio artistico italiano-Virtual Tour al Museo Nazionale di Matera

Eventi e manifestazioni-Partenariati (nel territorio: Fai-Matera, Centro Culturale Carlo Levi-Matera e Fondazione Levi-Roma, Scuola della Grafica-Matera; Arcidiocesi Matera-Irsina; Università degli Studi della Basilicata, Ente Morale Camillo d'Errico; Conservatorio E. Duni-Matera, Società Dante Alighieri; Rotary Club, Lions Club; Prime Minister School); (in Italia: Parco Archeologico di Pompei; Università di Napoli-Federico II; Università di Bari; Università Bocconi; Banca d'Italia, Assorestauri, ICR-Mibact, Centro Studi Jean Bernard-Napoli.....); (con paesi esteri: Ecole Francaise de Rome, Ecole Pratique des Haute Etudes-Parigi.....)

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

Esternamente

Guida breve della mostra ‘Da Matera a Pompei. Viaggio nella bellezza’

Aree tematiche Pubblicazioni

Archeologia

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

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

Diritti di riproduzione
Concessione in uso degli spazi
Progetti europei

Accordi e convenzioni

Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

Si: con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

No

Corsi di formazione per docenti scolastici

No

Progetti in convenzione con le scuole

Sì: con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

No

Altre iniziative

Sì: con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative/descrizione

-Giornata della Memoria-sede Lanfranchi-27 gennaio-in collaborazione con le scuole della città di Matera
-Laboratori didattici-Progetto "Genesi"- in collaborazione con Fondo Ambiente Italiano

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

No

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

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
No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Quotidiani
Sito web
Mailing list
Newsletter
Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

Lu
Ma
Me
Gio
Ve

Orario

Mar-Gio: 15,00-18,00

Numero di opere inventariate

(0-999-numero massimo di caratteri)

Sede Lanfranchi: beni di proprietà dello Stato-746; beni in possesso-1257; totale beni 2003.

Sede Ridola: beni di proprietà dello Stato-totale 21800

Museo Nazionale di Matera-totale 23803

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

>50%

Numero di opere esposte

1700

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

<50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

< 50%

Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonioposseduto

< 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

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

No

Disponibilità di: pubblicazioni

Si

Servizi specialistici

Depositi

Sì

Archivio

Sì

Biblioteca

Sì

Fototeca

Sì

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, realizzando esposizioni temporanee**

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì, con altri musei del territorio

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

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

È in fase di studio

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

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

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

Enti territoriali

Associazioni di volontariato

Associazioni culturali

Università e istituti di formazione

Musei

Imprenditoria locale

Operatori economici

Case editrici

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

Quotidiani

Mailing list

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

Max 400 caratteri

Il Museo intende incentrare la politica culturale sul rapporto con la comunità e il territorio, incentivando forme di collaborazione e partenariato con soggetti pubblici e privati (enti, associazioni, istituzioni culturali, università e centri di ricerca, imprese), in un'ottica di rete e sinergia. Accessibilità, ricerca e formazione, comunicazione sono i punti chiave per un museo aperto al futuro.

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Max 400 caratteri

Il Museo è oggetto di un piano di ammodernamento delle strutture e degli impianti, di riorganizzazione degli spazi espositivi e dei depositi, di revisione degli allestimenti per una piena accessibilità (PON-Cultura e Sviluppo-'Restauro e Valorizzazione di Palazzo Lanfranchi', PON -Cultura e Sviluppo 'Matera-Restauro e allestimento del Museo Archeologico Nazionale Domenico Ridola').

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

Max 400 caratteri

Si procede periodicamente alla rotazione delle opere, si promuovono iniziative di prestito, si provvede all'incremento delle collezioni, con donazioni, acquisti, comodati. Ridola: esposizione permanente per soggetti disabili e apertura sezione etnografica. Lanfranchi: comodati dai depositi Barberini-Roma, Capodimonte-Napoli e mosaico-L. Guerricchio "Poco a molti e non molto a pochi" - BPER-Matera

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

Max 400 caratteri

Nell'ambito dei progetti in corso, è prevista l'implementazione dell'offerta dei servizi al pubblico: la riorganizzazione biblioteche e archivi, la creazione di servizi educativi e didattici, l'apertura di sale lettura e conferenze, l'introduzione di un punto ristoro e un bookshop. Si valorizza l'attività di concessione d'uso degli spazi, con apposito regolamento.

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.)

Max 400 caratteri

Si promuove la realizzazione di mostre, eventi, convegni, progetti formativi e di ricerca, laboratori didattici, percorsi per pubblici con esigenze specifiche. È aperta la mostra “Da Matera a Pompei. Viaggio nella bellezza”, sono in atto i progetti “Tiresia il mito tra le tue mani” e “Genesi”; è in corso il riallestimento delle collezioni etnografiche; si prevedono eventi nell’anno di Carlo Levi.

Altro

Max 400 caratteri

Si sta attuando una generale revisione dell’allestimento museale, con la realizzazione di percorsi mirati, dotati di dispositivi didattici e di tecnologie assistive. Il settore comunicazione è in fase di sviluppo, con supporti innovativi e un’offerta culturale on-line, per il coinvolgimento e la partecipazione di un pubblico eterogeneo, perché il museo possa essere di tutti e per tutti.

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.

nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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 informato 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 Nazionale di Matera

Indirizzo / Address

via Domenico Ridola,24-Matera

Tel

0835-310058

Email

mn-mt@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