

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		Marche
Indirizzo		
Corso Mazzini, 64		
Città	Cap	
Arcevia	60011	
Denominazione	Acronimo	
Museo Archeologico Statale di Arcevia	MASArc	
Sito Web	Email	
http://musei.marche.beniculturali.it	drm-mar.arcevia@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
Claudia Casavecchia	0731 9622	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1996
Notizie storiche		
Il Museo Archeologico Statale di Arcevia, inaugurato nel 1996, nasce dall’impegno congiunto della Soprintendenza Archeologica delle Marche e dell’amministrazione comunale. Ha sede nei locali dell’ex convento di San Francesco, struttura riferibile alla fine del XIII secolo e oggetto di rifacimenti e restauri successivi, uno dei più importanti della metà del 1700 in stile barocchetto, ben visibile nel soffitto del salone principale del Museo. Nato come museo di comprensorio, espone reperti provenienti dal territorio arcevese, dalla preistoria fino alle soglie dell’età romana. Dal 2004 espone la collezione Monti-Anselmi, preziosa raccolta frutto del collezionismo e delle prime ricerche di fine 1800 - inizio 1900 di Agostino Monti e Anselmo Anselmi, figure importanti per gli inizi della ricerca archeologica locale. Nel 2023 il museo ha avuto un importante riallestimento, all’insegna dell’accessibilità.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo Archeologico Statale di Arcevia documenta, tramite i suoi reperti, la storia e l’evoluzione del popolamento nel comprensorio arcevese. Racconta il suo territorio, le trasformazioni insediative e le evoluzioni sullo sfondo dei grandi eventi storici. Ospita reperti provenienti dal territorio arcevese, pertinenti a varie epoche e facies culturali, secondo un percorso cronologico: sono esposti materiali recuperati dai siti paleolitici di Ponte di Pietra e Nidastore, dal villaggio fortificato eneolitico di Conelle, dall'insediamento stratificato di Cava Giacometti che dal neolitico finale arriva all'età del Bronzo e dall'insediamento d'altura di Monte Croce Guardia della fine dell'età del Bronzo. Al collezionismo è dedicata la raccolta di Agostino Monti e Anselmo Anselmi. Le ultime sale sono dedicate ai corredi funerari della famosa necropoli celtica di Montefortino e un focus sulla religiosità locale, testimoniata dalla presenza di un’area sacra.		
Missione		

In quanto realtà museale acquisisce, cataloga, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Valorizza e promuove dunque la conoscenza delle proprie collezioni.

Alla luce del suo profondo legame con il territorio, si configura come museo di comprensorio con lo scopo di promuovere e far conoscere il patrimonio culturale della città, operando in stretta collaborazione con gli enti locali e gli stakeholder territoriali.

Compiti e servizi

Il Museo è un'istituzione permanente al servizio della comunità, aperta al pubblico quotidianamente: assicura l'accesso a tutti i visitatori italiani e stranieri e promuove la partecipazione della popolazione locale tramite eventi e iniziative, svolte anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

Il Museo assicura assistenza per le persone con disabilità motorie.

In attuazione della sua missione, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza, e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento.

In collaborazione con le Istituzioni scolastiche propone visite tematiche e attività laboratoriali per famiglie e studenti volte a far conoscere il Museo e le sue collezioni.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
7	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Claudia	Casavecchia
Qualifica	Telefono
Direttore del Museo	0731 9622
Email	
claudia.casavecchia@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
lunedì, martedì, venerdì e sabato: dalle 8.00 alle 13.00; mercoledì e giovedì: dalle 14.00 alle 19.00	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	- Lu - Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
No	25 dicembre, 1 gennaio
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
363	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 • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• In sede • Telefonica • Per mail	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	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli	• In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano	• Mappe di orientamento • 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
No	No
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
> 50%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	Addetti alla vigilanza
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	7
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Tutte le sale sono visitabili	No
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	Spazi comunque visitabili
> 50%	7 sale
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
- Sala destinata alla didattica - Sala conferenze	Sì
	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle

Area Wi-Fi	esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
No	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	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 • Disponibili in inglese o in altre lingue	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
• Sì • QR Code • Applicazioni web scaricabili	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì	• Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
orario di apertura	• Didascalie e/o pannelli in braille • Percorso per non vedenti e ipovedenti • Altro
Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro	

Altri strumenti in esecuzione	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
Non presente	Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
Sì	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
Sì	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Editate in proprio	Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Cartellonistica - Mailing list - Newsletter - Social network	Non presenti
Accordi e convenzioni	
Partnership con altri istituti	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione

Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
Sì : con prenotazione/iscrizione	No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
No	Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	Altre iniziative/descrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione - Altre iniziative/descrizione	Eventi di vario genere (concerti, performance teatrali, reading...)
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	no
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	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
- Sito web - Mailing list - Newsletter - Social network - Pieghevoli	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
- Lu - Ma - Me - Gio - Ve	In orario di apertura
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
500	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
300	> 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

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

Sì

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

- Altro

Altro

Realizzando eventi in collaborazione con il Comune e realizzando aperture specifiche ed eventi tematici (visite guidate e incontri tematici) in occasione di feste o manifestazioni del territorio

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	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio No
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 - Università e istituti di formazione - Biblioteche e archivi	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività - Mailing list - Social network	
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.) Sono previsti interventi di: Miglioramento della fruizione in termini di accessibilità; Ampliamento delle collezioni; Riallestimento di alcune sezioni; Miglioramenti strutturali; Realizzazione di eventi e iniziative di valorizzazione volte a far conoscere il Museo e le sue collezioni, rafforzare il legame con il territorio e ampliare l'utenza; Aumentare la formazione del personale.	
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.) Implementazione della domotica per la gestione dei servizi e delle collezioni; Rifacimento e sistemazione dei servizi igienici; Rifacimento e sistemazione di finestre e persiane;	Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.) Riallestimento e aumento delle collezioni con l'acquisizione dei reperti rinvenuti dagli scavi condotti dall'Università La Sapienza di Roma presso Monte Croce Guardia; Riallestimento della sezione relativa alla necropoli celtica di Montefortino; Aumento delle collezioni con l'esposizione di corredi funerari provenienti dal MAN Marche di Ancona e riferibili alla necropoli celtica di Montefortino.
Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)	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

Restyling delle didascalie, supporti in braille, copie tattili di reperti per le sezioni di Monte Croce Guardia e Montefortino. Implementazione di audioguide fruibili anche da utenti con disabilità visiva;
Realizzazione di mappe tattili;
Realizzazione di supporti per non udenti;
Formazione del personale in materia di accoglienza al pubblico con disabilità;
Sviluppo dei rapporti con le scuole

stakeholder, ecc.)

Aperture straordinarie, visite e incontri tematici in occasione di eventi organizzati dal Comune;
Adesione alle iniziative promosse dagli Enti regionali (Grand Tour Cultura);
Adesione a:
Notte dei musei;
Giornate Europee dell'Archeologia;
Festa della Musica;
Giornate Europee del Patrimonio;
Giornata Mondiale della Disabilità;
Cicli di conferenze, attività per famiglie e cineforum.

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

Museo Archeologico Statale di Arcevia

Tel

0731 9622

Indirizzo / Address

Corso Mazzini, 64

Email

drm-mar.arcevia@cultura.gov.it