

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
Centro		Marche
Indirizzo		
Via Gabriele Ferretti 6		
Città		Cap
Ancona		60121
Denominazione		Acronimo
Museo Archeologico Nazionale delle Marche		M A N M
Sito Web		Email
https://www.musei.marche.beniculturali.it/musei/?mid=200&nome=museo-archeologico-nazionale-delle-marche		diego.voltolini@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono
Diego Voltolini		071 202602
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1906
Notizie storiche		
Il progetto di una collezione archeologica regionale risale al 1860, con C. Rinaldini (1824-1866) e C. Ciavarini (1837-1905). La realizzazione di un Museo “che raccogliesse tutti i monumenti dall’età della pietra in poi, rinvenuti con certezza nella regione”, nasceva dall’interesse scientifico e dalla necessità di salvaguardare il patrimonio archeologico. Il Museo si arricchì con i rinvenimenti dell’intera regione e nel 1906 acquisì il titolo di Museo Nazionale. Dopo varie sedi, nel 1927 il fu inaugurato al convento di S. Francesco alle Scale da re Vittorio Emanuele III. Durante la Seconda Guerra Mondiale il Museo venne bombardato. Nel 1958 fu reinaugurato nell’attuale sede di Palazzo Ferretti. Chiuso per il sisma del 1972 riaprì nel 1988 allestito da Minissi. Negli anni ‘90 vennero inaugurate le sezioni Preistorica e dell’Età del Bronzo, mentre nel 2010 e 2015 ha riaperto la sezione ellenistico-romana della città di Ancona. Nel 2023 apre la sezione dell’età romana nelle Marche.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo Archeologico Nazionale delle Marche è un museo statale che afferisce al Palazzo Ducale di Urbino – Direzione regionale Musei Nazionali Marche, trova sede nel cinquecentesco Palazzo Ferretti, esso stesso parte dell’esperienza museale con le opere architettoniche e artistiche di Antonio da Sangallo il Giovane, Pellegrino Tibaldi, Luigi Vanvitelli e Gioacchino Valrè. Le collezioni archeologiche contano più di 100.000 reperti e 90.000 monete, custoditi in larga parte dei depositi museali che saranno presto resi in parte visitabili. La ricchezza delle raccolte consente un percorso completo nella storia e prima della storia del territorio marchigiano. Il percorso di visita si articola nelle sezioni delle Età della Pietra (Paleolitico, Mesolitico e Neolitico) e delle Età dei Metalli (Età del Rame ed Età del Bronzo, attualmente disallestite per aggiornamento), della Civiltà Picena, dei Celti nelle Marche, di Ancona ellenistica e romana e dell’Età Romana nelle Marche.		
Missione		

Il Museo Archeologico Nazionale delle Marche ha il compito di conservare, tutelare e valorizzare le collezioni archeologiche e il contenitore museale, Palazzo Ferretti, parte integrante del percorso di visita nel patrimonio, al fine di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale e scientifico, di promuovere l'educazione, di sviluppare lo studio e la ricerca, con risorse interne e in collaborazione con partner nazionali ed internazionali, nonché di diffondere i risultati della propria attività nella comunità scientifica e nel grande pubblico. Il Museo, su indirizzo dell'istituto PDU-DRM-MAR, ispira la propria azione ai principi fondamentali di valorizzazione del patrimonio culturale pubblico: eticità, trasparenza, parità di trattamento, pubblicità, economicità e rendicontazione. Il Museo partecipa ad iniziative di promozione culturale organizzate su scala locale, nazionale e internazionale per la più ampia fruizione del patrimonio, in stretto legame con l'ambito territoriale.

Compiti e servizi

Il Museo persegue la migliore fruizione delle collezioni archeologiche e di Palazzo Ferretti, garantendo, l'adeguata conservazione del patrimonio culturale; promuove inoltre le attività didattiche ed educative rivolte alle famiglie, alle scuole e alla comunità, i progetti di inclusione sociale attraverso il patrimonio culturale accessibile, la produzione e la diffusione di conoscenza, attraverso mostre, eventi culturali, convegni, studi, ricerche, attività divulgative e di comunicazione. È dotato di guardaroba gratuito, punto di ristoro automatico, servizi igienici accessibili, aula didattica attrezzata, auditorium con relativo impianto audio-video, WiFi gratuito per i visitatori.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
36	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Diego	Voltolini
Qualifica	Telefono
Funzionario archeologo - Direttore	071 202602
Email	
diego.voltolini@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
mar-mer: 8.30-13.30; giov-sab: 8.30-19.30; dom: 14.00-19.30	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1° gennaio e 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
312	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	• 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
• 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 :
• Flyer • Pieghevoli • Mappe	• In biglietteria • Presso il punto informativo • 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
No	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
- Muniti di cartellino identificativo - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	> 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	35
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Il museo ha avviato una ampia serie di interventi di ammodernamento, che determineranno chiusure parziali, pur mantenendo sempre fruibile il percorso museale, con personale di sala formato per il supporto alla visita e alle variazioni contingenti	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
> 50%	Il museo ha avviato una ampia serie di interventi di ammodernamento, che determineranno chiusure parziali, pur mantenendo sempre fruibile il percorso museale, con personale di sala formato per il supporto alla visita e alle variazioni contingenti

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
Una volta a settimana	- 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
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No
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
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	- Gratuito - Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
Non presente	Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
- Su prenotazione - Disponibilità di sussidi	- Postazioni audio/video - Gratuiti
Strumenti online	
- Sì - QR Code	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
- Si - Disponibili in inglese o in altre lingue	Solo su richiesta

Ove esistente, specificare orario Su prenotazione	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop • Non presente	Caffetteria • Non presente
Ristorante • Non presente	Guardaroba custodito Gratuito
Servizi igienici Interni	Nursery No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee Sì	Promozione programmata degli eventi espositivi • Nessuna
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti Sì	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo Sì	Precisare quali Stagione musicale, cicli di conferenze con associazioni culturali
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere Sì	Precisare quali (2) Progetti di ricerca, progetti di inclusione sociale
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) • Editate in proprio • Esternamente • Editoria didattica	Aree tematiche Pubblicazioni • Arte • Archeologia • Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network	Risorse aggiuntive • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi • Non presenti
Accordi e convenzioni • Partnership con altri istituti	

Educazione e didattica

Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Si, con un proprio progetto	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
Sì : con prenotazione/iscrizione	Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
Sì : con 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
Gestione diretta	9.00-13.00
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
No	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
- Mailing list - Newsletter - Social network	

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
- Lu - Ma - Me - Gio - Ve	9.00-16.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
50.000	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

11.000

< 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%

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%

- < 50%

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

- < 50%

- Sì

Servizi specialistici**Depositi****Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì

Attualmente non aperti al pubblico, in corso di adeguamento con progetto accessibilità PNRR

Archivio

- No

Biblioteca**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì

Lun.-Ven. 9.30-13.00

Fototeca

- No

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**

Sì

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, 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

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione

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

- 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, ecc.)

E' stato elaborato un masterplan generale di intervento sul museo, per migliorarne la visitabilità con lo sviluppo di un nuovo percorso di visita, per revisionare la presentazione delle collezioni, per la creazione di nuovi spazi per l'accoglienza e per mostre temporanee e per il rinnovo dell'apparato comunicativo interno di tutto il museo, in parallelo agli adeguamenti strutturali e per la sicure

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.)

Realizzazione di spazio mostre temporanee attrezzato; rinnovamento biglietteria-accoglienza; ampliamento uffici; adeguamento terrazza panoramica; adeguamento sismico; restauro affreschi

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

Interventi conservativi; Riordino e censimento depositi; sistemazione collezioni nei depositi visitabili; esposizione del "reperto del mese" a rotazione dai depositi

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

Punto ristoro automatico già presente, riconfigurato come area sosta, miglioramento impiantistico dell'auditorium

stakeholder, ecc.)

Inserimento nella programmazione di cicli di conferenze, presentazioni libri e attività artistiche organizzati tramite accordi di valorizzazione con stakeholders territoriali

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Museo Archeologico Nazionale delle Marche	Via Gabriele Ferretti, 6 - 60121 ANCONA
Tel	Email
071-202602	drm-mar.museoancona@cultura.gov.it