



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI **MUSEO DELLA LIUTERIA EMBERGHER – CERRONE**

INDICE

1. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Premessa
- 1.2 Riferimenti giuridici
- 1.3 Principi generali
- 1.4 Validità e aggiornamento
- 1.5 Pubblicizzazione

2. IL MUSEO DEMO-ETNO-ANTROPOLOGICO

- 2.1 Istituzione e natura giuridica
- 2.2 Missione
- 2.3 Funzioni

3. SERVIZI AL PUBBLICO

- 3.1 Visita alle collezioni
 - 3.1.1 Apertura al pubblico
 - 3.1.2 Orari di apertura
 - 3.1.3 Modalità di accesso
 - 3.1.4 Biglietteria e area di accoglienza
 - 3.1.5 Guardaroba
 - 3.1.6 Accessibilità per i diversamente abili
- 3.2 Servizio didattico per il pubblico scolastico
- 3.3 Servizio di visite guidate per il pubblico adulto
- 3.4 Stage formativi
- 3.5 Fondo librario
- 3.6 Archivi documentari
- 3.7 Depositi
- 3.8 Pubblicazioni
- 3.9 Mostre ed eventi culturali temporanei

4. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

- 4.1 Informazione all'utenza
- 4.2 Suggerimenti, reclami, segnalazioni
- 4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

5. STANDARD DI QUALITÀ

6. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il museo è un'Istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto.
(ICOM 2001, 2004)

1. FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Premessa

Con la *Carta dei Servizi* il Museo Embergher- Cerrone presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i cittadini e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. _____, in attuazione del Regolamento che si ispira alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums).

1.2 Riferimenti giuridici

La Carta è stata elaborata considerando i principi enunciati nelle seguenti disposizioni:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*
- 2001. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio: *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*
- 2004. Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42: *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*
- Legge Regionale 15/11/2019 n. 24 Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale
- Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi ICOM Italia

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

1.3 Principi generali

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

CONTINUITA'

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

DISPONIBILITA' E CORTESIA

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

1.4 Validità e aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

1.5 Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Comune e/o del sistema museale SIF Cultura a cui il Museo aderisce, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

2. IL MUSEO DELLA LIUTERIA EMBERGHER - CERRONE

2.1 Istituzione e natura giuridica

Il Museo della liuteria Embergher – Cerrone di Arpino, di proprietà del Comune di Arpino, è stato istituito con delibera di Consiglio Comunale n. 103 del 01 dicembre 1990 nel corso degli anni ha subito lo spostamento dalla sede originaria al Palazzo Meolle Felluca , ove attualmente è ospitato.

Il Museo, istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperto al pubblico, è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con

Delibera di C.C. n. 38 del 02/12/20. Il Regolamento del Museo, consultabile on-line sul sito web del Comune, e/o del sistema museale SIF Cultura a cui il Museo aderisce ne definisce compiutamente lo status giuridico e assicura all'istituzione museale un complesso organico di norme correlato alle sue specifiche funzioni, in linea con gli orientamenti della recente evoluzione legislativa regionale e nazionale in materia di musei.

2.2 Missione

Missione del Museo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza dei beni di interesse storico-antropologico della città e del territorio circostante, con particolare riferimento agli strumenti musicali cordofoni ed alle attrezzature provenienti dalla bottega del maestro liutaio arpinate Embergher -Cerrone.

2.3 Funzioni

Il Museo, principale polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- ▶ Le attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.
- ▶ Le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni.
- ▶ Le attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

3. SERVIZI AL PUBBLICO

3.1 Visita alle collezioni

3.1.1 Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive per ...6....giorni a settimana (dal martedì alla domenica), per tutto l'anno, tranne il 1° gennaio, il 25 dicembre.

3.1.2 Orari di apertura

Il Museo è aperto per un totale di 24 ore settimanali, così articolate:

	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
Mattina	9.00/13,00	9.00/13,00	9.00/13,00	9.00/13,00	9.00/13,00	9,00/13,00
pomeriggio						

- ▶ Su richiesta dell'utenza scolastica e di gruppi organizzati di almeno 10 persone, compatibilmente con la disponibilità del personale in servizio, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

3.1.3 Modalità di accesso

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono le seguenti:

Ingresso a pagamento	biglietto intero	€ 3,00	
	biglietto ridotto	€ 2,00	<ul style="list-style-type: none"> • studenti universitari di età inferiore ai 26 anni • insegnanti delle scuole e delle università pubbliche e private • gruppi organizzati di almeno 10 persone, previa prenotazione • bambini da 6 a 12 anni
Ingresso con CARD di Sistema	Sif Card	€ 5.00	ingresso e attività gratuite per 1 anno , rinnovabile
Ingresso gratuito	biglietto gratuito		<ul style="list-style-type: none"> • bambini di età inferiore a 6 anni • insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici e universitari • diversamente abili e loro accompagnatori • guide e interpreti turistici nell'esercizio della propria attività professionale • appartenenti alle forze dell'ordine e alle forze armate • giornalisti e pubblicitari • membri dell'ICOM (International Council of Museums) • personalità e gruppi ospitati dal Comune di Arpino in occasione di eventi di rappresentanza • cittadini del Comune di Arpino

- ▶ In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario potranno essere deliberate tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso.
- ▶ In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.
- ▶ Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.
- ▶

3.1.4 Biglietteria e Area di accoglienza

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni:

- orari di apertura
- tariffe dei biglietti di ingresso ed elenco delle categorie degli aventi diritto alle riduzioni ed esenzioni
- segnalazione di eventuali disservizi

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo:

- introduzione alla visita e pianta del Museo
- servizi attivati e modulistica
- carta dei servizi

3.1.5 Guardaroba

L'uso del guardaroba è gratuito. Il personale addetto può richiedere di depositare presso lo spazio del Museo attrezzato a guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi per le collezioni esposte.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti depositati.

3.1.6 Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata per le sale espositive del piano terra. Per i non vedenti o gli ipovedenti è attivabile, su richiesta anche individuale, un percorso di visita specifico.

3.2 Servizio didattico per il pubblico scolastico

Il Servizio dedicato alle Scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, in laboratori e attività di approfondimento che gli Insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.

Il Servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per la Scuola dell'Infanzia .

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è gratuito e a disposizione del pubblico scolastico dal mese di ottobre fino al mese di maggio, su prenotazione.

- Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo, via e-mail, la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Comune o del sistema museale SIF Cultura .

3.3 Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è gratuito per l'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti. In tutti gli altri casi è incluso nel biglietto di ingresso .

Per gruppi di almeno 15 persone il servizio è attivabile su richiesta. Per i non vedenti o ipovedenti il servizio è attivabile su richiesta anche individuale.

- Per attivare il servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e inviando al Museo, via e-mail , la scheda di prenotazione

disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web del Comune o del sistema museale SIF Cultura .

3.4 Stage formativi

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.

- ▶ L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

3.5 Fondo librario

Il Fondo librario del Museo, è in costituzione e sarà specializzato nel tema della Liuteria e musicologia nonché etnomusicologia;

- ▶ Per accedere al servizio di lettura del Fondo librario sarà sufficiente compilare la scheda di prenotazione, disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web del Comune o del sistema museale SIF Cultura. La scheda può essere trasmessa per posta elettronica o depositata presso il Museo durante gli orari di apertura al pubblico.

3.6 Archivi documentari

Gli Archivi del Museo, comprendono documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti in dotazione e ai beni di interesse della cultura musicale del territorio.

- ▶ La consultazione per motivi di ricerca e di studio degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

3.7 Depositi

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito.

- ▶ La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

3.8 Mostre ed eventi culturali temporanei

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti 3.1-3, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

4. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

4.1 Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 al tel 0776/85211 - 3397637671.

4.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'apposita scheda disponibile presso l'Area di accoglienza.

Se si desidera ricevere una risposta, l'interessato dovrà compilare la parte facoltativa della scheda relativa ai dati personali, firmarla e depositarla presso la stessa Area di accoglienza, oppure trasmetterla via e-mail a : museodellaliuteriadiarpino@gmail.com .

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

5. STANDARD DI QUALITA'

Per la verifica della qualità dei servizi indicati ai punti 3.1-7 si definiscono nella tabella che segue i *fattori di qualità* che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza.

Per ciascuno dei fattori di qualità definiti, che rappresentano una o più caratteristiche del servizio, sono individuati gli *indicatori* e gli *standard di qualità* garantiti.

servizi	fattori di qualità	indicatori	standard
visita alle collezioni	orari di apertura	24 ore settimanali	100% apertura del Museo secondo gli orari indicati
	segnaletica informativa	tabella orari di apertura	presente
		tariffario dei biglietti di ingresso	presente
		pianta di orientamento del Museo	presente
	Informazioni su percorsi e servizi	presenza di almeno un operatore nell'area di accoglienza	24 ore settimanali
	accessibilità e funzionalità degli ambienti	guardaroba	presente
spazio di sosta		presente	

	sussidi alla visita	materiale informativo sulle collezioni	presente
		identificazione dei reperti esposti	presente
		pannelli didattici	presenti
servizio didattico per il pubblico scolastico	evasione delle richieste di prenotazione	tempo intercorrente tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	immediato
	svolgimento delle attività	durata media della lista d'attesa	due settimane
	durata delle attività	tempi di fruizione delle attività	100% dei tempi indicati nel programma per ciascuna attività
servizio di visite guidate per il pubblico adulto	evasione delle richieste di prenotazione	tempo di attesa tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	due giorni lavorativi
	svolgimento della visita guidata	durata media della lista d'attesa	Due giorni
	durata della visita guidata	tempo di fruizione della visita guidata	1 ora

servizi	fattori di qualità	indicatori	standard
stage formativi	evasione delle richieste di attivazione	tempo di attesa tra la richiesta e la conferma	cinque giorni lavorativi
	evasione delle richieste di attivazione	tempo di attesa tra la richiesta e la risposta	cinque giorni lavorativi
		tempo di attesa tra la risposta positiva e l'avvio del procedimento per la stipula della convenzione	dieci giorni lavorativi
fondo librario	evasione delle richieste di prenotazione del servizio di lettura	tempo intercorrente tra la richiesta di prenotazione e la conferma	due giorni lavorativi
archivi documentari	evasione delle richieste di consultazione	tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	dieci giorni lavorativi
depositi	evasione delle richieste di consultazione	tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	dieci giorni lavorativi

6. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti il Museo intende perseguire i seguenti obiettivi:

- ▶ Miglioramento della fruibilità per gli utenti portatori di disabilità visiva
- ▶ miglioramento della comunicabilità delle informazioni relative alle collezioni esposte
- ▶ miglioramento dell'informazione sulle iniziative di promozione culturale rivolte all'utenza adulta