



MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DEL PULO DI MOLFETTA

Carta dei servizi



Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 237 del 4 Dicembre 2020

Sommario

PREMESSA.....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO	3
PRESENTAZIONE DEL MUSEO	4
FINALITA'	4
MISSIONE.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Uguaglianza	4
Accessibilità	5
Imparzialità.....	5
Continuità	5
Partecipazione	5
Sicurezza e riservatezza	5
Disponibilità e chiarezza	5
Efficienza, efficacia e trasparenza. Misurazione e comunicazione	5
ELEMENTI IDENTIFICATIVI.....	6
CARATTERISTICHE ESSENZIALI	6
SEDE.....	6
Apertura delle sale museali	6
Reception.....	7
Laboratorio	7
Sala polifunzionale.....	7
I SERVIZI	7
Visita libera	7
Visite guidate per gruppi	8
Riprese video/fotografiche non professionali	8
Accesso al patrimonio	8
Prestiti di opere ad altri enti o istituti	8
Eventi culturali.....	8
Offerta educativa e didattica.....	8
Studio e ricerca scientifica.....	8
Comunicazione	9
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	9
Tirocini, stages e percorsi di alternanza scuola lavoro.....	9
Suggerimenti, segnalazioni e reclami	9
FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	9

Fattori di qualità	10
Indicatori e standard di qualità	10
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	10
Tempi nell'erogazione dei servizi di attività didattica.....	10
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	11
Diritti degli utenti	11
Doveri degli utenti.....	11
Piantine Museo.....	12
ALLEGATO 1: Biglietti e tariffe	14
ALLEGATO 2: Fac – simile modulo “Suggerimenti e reclami”	15
ALLEGATO 3: Fac – simile Questionario di gradimento del cittadino.....	16

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il Comune di Molfetta, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza e considera l'adozione delle carte dei servizi lo strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti, ponendo gli utenti nella condizione di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- La Carta dei Servizi viene redatta in conformità alle principali disposizioni normative vigenti in materia, con particolare riferimento a:
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi", art.2;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001: "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, del D.L. n. 112 del 1998) e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" art. 8 e 28 e s. m. •
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la Legge Regionale 25 giugno 2013 n.17 "Disposizioni in materia di beni culturali".

Le suddette norme hanno progressivamente previsto, accanto alla necessità di erogare servizi retti da principi individuati e garantiti, tra cui eguaglianza, imparzialità, efficienza, efficacia, trasparenza, un sempre più complesso e articolato sistema di valutazione della qualità dei servizi, che include anche la rilevazione della soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi stessi, nonché l'identificazione e misurazione degli indicatori di performance organizzativa, anche nell'ambito delle carte dei servizi, in un'ottica di istituzionalizzazione dei controlli di qualità interni all'ente locale.

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra il Museo e i cittadini che usufruiscono dei suoi servizi.

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.

La Carta dei Servizi viene approvata dalla Giunta Comunale ed ha validità pluriennale. Il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato al fine di assicurarne la costante corrispondenza con la realtà

dell'organizzazione a cui esso fa riferimento e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, 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.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito internet del Museo e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta.

PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Il Museo Civico Archeologico del Pulo di Molfetta, inaugurato nel 2012 con la mostra "Natura, archeologia e storia del Pulo di Molfetta", costituisce il naturale completamento alla visita della vicina dolina carsica del Pulo, situata a pochi chilometri dal centro abitato di Molfetta, le cui peculiarità ambientali, archeologiche e storiche ne fanno un contesto unico nel panorama archeologico nazionale.

Il Pulo ed il vicino parco archeologico dell'ex fondo Azzollini costituiscono uno dei siti neolitici più famosi nell'ambito degli studi di Preistoria italiana ed europea. Alla scoperta, nell'ex fondo Azzollini, di un abitato e di numerose tombe è legata, inoltre, l'attribuzione di una tipica produzione ceramica del Neolitico Antico, diffusa e attestata in tutto il bacino del Mediterraneo: la ceramica impressa del tipo "Molfetta", inquadrata nelle fasi più antiche del Neolitico (fine VII – prima metà del VI millennio a. C.);

L'esposizione permanente rende fruibili alla collettività i reperti provenienti dagli scavi archeologici effettuati dal 1997 nel villaggio neolitico di Fondo Azzolini e nel sito archeologico del Pulo alla Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio per la Città metropolitana di Bari.

Il percorso museale si sviluppa su due piani, con accesso facilitato. L'esposizione, organizzata per sezioni tematiche, illustra le caratteristiche della dolina carsica nelle sue peculiarità ambientali, archeologiche e storiche e permette di scoprire le varie fasi di frequentazione del Pulo, sito da sempre antropizzato, dal Neolitico antico all'età moderna. Le sezioni espositive risultano indipendenti fra loro in modo da lasciare il visitatore libero di scegliere il percorso preferito senza essere privato della comprensione globale (cfr. pianta pag.12).

FINALITÀ

Il Museo Civico Archeologico del Pulo è un'istituzione permanente, aperta al pubblico; un istituto culturale, scientifico, educativo, al servizio della comunità, che favorisce lo studio e la conoscenza del patrimonio archeologico e naturalistico della città di Molfetta e del territorio circostante, al fine di promuovere la storia della civiltà pugliese nell'ambito della penisola italiana.

MISSIONE

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, esposizione fruizione e comunicazione della collezione in deposito riguardante importanti testimonianze archeologiche provenienti dal villaggio neolitico dell'ex fondo Azzollini e dal Pulo, una delle doline maggiormente antropizzate del territorio;
- visite guidate, laboratori, pubblicazioni, presentazioni, organizzazione di seminari e convegni;
- il rapporto con le agenzie educative, per favorire esperienze sul fronte della didattica museale attraverso il coinvolgimento attivo degli studenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. I servizi sono forniti secondo criteri

di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità, età, genere, nazionalità.

Accessibilità

Il Museo garantisce la fruizione anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di accessi facilitati.

Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio per gli utenti.

Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e vengono trattati da personale autorizzato, non sono ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali e dal Regolamento U.E. 2016/679 (GDPR).

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Efficienza, efficacia e trasparenza. Misurazione e comunicazione

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

Il Museo assicura la piena informazione agli utenti sulle attività svolte, sui servizi predisposti e sulle loro modalità di utilizzazione. In particolare:

- Mette a disposizione del pubblico il Regolamento;
- Predispose la presente "Carta dei Servizi", con la quale sono spiegate ed illustrate le condizioni e le modalità di accesso ai servizi.

Il Museo comunica, con tempestivi avvisi, tutte le variazioni e novità intervenute successivamente.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Regione	Puglia
Area geografica	Sud
Indirizzo	Via Mayer
Città	Molfetta
Cap	70056
Denominazione	Museo Civico Archeologico del Pulo di Molfetta
Telefono	080.8853040 (Reception Museo) 080.334.05.19 - 3519869433 (Infopoint)
E-mail	museodelpulo@comune.molfetta.ba.it
Sito web	https://www.museocivicoarcheologicodelpulo.it
Social network /	https://www.facebook.com/MuseoCivicoArcheologicodelPuloMolfetta
Responsabile	Dott.ssa Rosaria M. C. Fontana
Email	rosaria.fontana@comune.molfetta.ba.it
Orariil Sale Museali	dal martedì al venerdì 9:00 -13:30 (ultimo ingresso alle ore 12.30), martedì e giovedì anche 15:00 - 18.00 (ultimo ingresso alle ore 16.30)
Orari Uffici	da lunedì a venerdì dalle 8 alle 14.00; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00
Giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura	chiuso tutti i lunedì e il 1° Gennaio, 6 gennaio, 9 febbraio (il giorno del Santo Patrono), Santa Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8, 25 e 26 Dicembre, fatta eccezione per le aperture straordinarie in occasione di particolari eventi o iniziative a livello nazionale,

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridica istituzionale	Comunale
Tipo gestione	Diretta
Anno di istituzione	2012

SEDE

Il Museo, ospitato nella cinquecentesca "Casina Cappelluti", pregevole architettura di campagna che deve la sua denominazione al cognome della famiglia che ne fu proprietaria dagli inizi dell'Ottocento, è sito in via Mayer e si sviluppa su circa 400 mq. Nei primi anni del Novecento l'edificio entra a far parte del patrimonio comunale e diviene ricovero per la quarantena di malattie infettive, pertanto conosciuto sul territorio come "Lazzaretto".

Il sapiente lavoro di restauro e di recupero conservativo funzionale sulla struttura hanno consentito la salvaguardia delle tracce degli elementi edilizi storici.

Il successivo adattamento e allestimento a sito museale, con opere impiantistiche, tecnologiche e di superamento delle barriere architettoniche, consentono oggi sia la fruizione, la tutela e la valorizzazione dei reperti archeologici ospitati sia una maggiore funzionalità della struttura grazie anche alla realizzazione della saletta convegni, ricavata nelle murature esistenti della "chiesetta" annessa alla Casina, e la sistemazione dell'oliveto, con lo spazio per la simulazione dello scavo archeologico e un'ampia superficie attrezzata, divenuto luogo di eventi artistici e culturali.

Il Museo è segnalato con standardi, bandiere e targhe indicanti gli accessi e gli orari di apertura.

Apertura delle sale museali

Gli orari, oggetto di periodici aggiornamenti, e le modalità di accesso, sono esposti all'ingresso del Museo, comunicati sul sito internet e sulla pagina Facebook.

L'apertura minima garantita è di 24 ore settimanali dal martedì al venerdì. In occasione di iniziative culturali, eventi o visite di gruppi il Dirigente responsabile del Settore competente prevede aperture straordinarie. E' previsto l'accesso contingentato, in condizioni particolari, per ragioni di sicurezza.

Reception

Il punto di accoglienza del Museo Civico Archeologico del Pulo è la Reception posta all'ingresso delle sale espositive (piano terra - cfr. pianta pag.12).

Svolge funzioni di: biglietteria, guardaroba, vendita di libri e di oggettistica, prenotazione della sala conferenze.

Il personale del servizio fornisce informazioni specifiche sulla visita.

Sono a disposizione dei visitatori:

- audioguide di supporto alla visita, attualmente gratuite,
- materiale informativo;
- la Carta dei Servizi
- il registro delle presenze.

Laboratorio

Il laboratorio (piano terra) consente di svolgere attività pratiche e laboratoriali sia agli addetti ai lavori che a gruppi organizzati di bambini ed a scolaresche.

Sala polifunzionale

Destinata a incontri, attività laboratoriali e promozionali, convegni, presentazioni e celebrazione di matrimoni civili.

I SERVIZI

Il Museo Civico eroga i seguenti servizi:

- Visita libera;
- Visita guidata;
- audioguide;
- offerta educativa e didattica;
- accesso al patrimonio;
- eventi culturali;
- studio e ricerca scientifica, realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- comunicazione.

Visita libera

La visita offre un percorso che si snoda attraverso 9 sale. L'intero percorso espositivo non presenta barriere architettoniche e l'accesso è possibile per gli utenti con ridotte capacità motorie.

Per orientare il visitatore nelle sale espositive sono disponibili:

- QR Code (esposto alla Reception) per attivazione, su proprio smartphone, dell'audioguida gratuita in italiano;
- pannelli descrittivi che richiamano il tema della singola sala ed i reperti in essa esposti;
- depliant informativi con breve presentazione del museo e pianta indicante il percorso, in italiano, inglese, tedesco, gratuiti;
- depliant informativo con breve presentazione e pianta di ciascuna sala del museo, in italiano, gratuito;
- depliant informativi riguardanti il Pulo di Molfetta, in italiano, inglese, tedesco, gratuiti;

Sono inoltre in vendita alla Reception:

- "Molfetta – Museo Civico Archeologico del Pulo – Guida breve";
- "Dalla Preistoria all'Età Moderna" - Il Catalogo - a cura di I. Caramuta e F. Radina;
- "La Casina Capelluti: da casa di campagna a museo" a cura di R. Fontana

Visite guidate per gruppi

È possibile prenotare visite guidate per gruppi di almeno 10 persone e massimo 25, in lingua italiana telefonando alla Reception del museo 080-8853040.

Per le tariffe in vigore si rimanda all'allegato 1.

Riprese video/fotografiche non professionali

All'interno delle sale espositive è consentito effettuare riprese fotografiche o video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash) nel corso della visita.

Accesso al patrimonio

L'accesso al patrimonio è consentito per motivi di studio e ricerca previa istanza scritta, motivata, inoltrata al Direttore del Museo ed al Sindaco. L'autorizzazione ad eseguire ricerche, studi, disegni, fotografie e comunque riproduzioni degli oggetti e dei documenti è soggetta alla normativa vigente.

La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Il Direttore deve richiedere, per l'archivio del Museo, oltre a copia della riproduzione, anche copia dell'eventuale elaborato (tesi di laurea, articolo scientifico, ecc.) che riguarda gli oggetti e i documenti di cui sopra.

Prestiti di opere ad altri enti o istituti

Nessuna opera e nessun oggetto può essere trasportato fuori del Museo, per mostre o iniziative culturali, senza la preventiva autorizzazione del Dirigente competente, sentito il Direttore, e, ove previsto, della Soprintendenza competente.

La richiesta di prestito, indirizzata alla direzione del museo, in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata. Le opere e gli oggetti concessi in prestito devono essere assicurati a carico del Museo o dell'Ente richiedente per il valore indicato dal Direttore del Museo e concordato, ove previsto, con la Soprintendenza competente e ad essa si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con la Soprintendenza competente.

Eventi culturali

Il Museo Civico Archeologico del Pulo organizza periodicamente iniziative espositive, eventi e momenti di incontro volti a favorire il dialogo con i cittadini e a promuovere la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio: mostre, conferenze, visite guidate, spettacoli teatrali, concerti etc. Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono all'interno del Museo o nei suoi spazi esterni.

Nel 2016 è entrata in funzione una nuova sala polifunzionale in contiguità con il percorso museale (cfr. pianta pag.12).

Offerta educativa e didattica

Il Museo Civico Archeologico del Pulo programma percorsi di visita articolati e diversificati per livello di scuola con accesso a pagamento (vedi Allegato 1).

Studio e ricerca scientifica

Il Comune di Molfetta promuove attività di studio e ricerca scientifica sulla collezione esposta presso il Museo Civico Archeologico del Pulo al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio e aspetti riguardanti la storia della città e del territorio.

I risultati di tali attività sono pubblicati nei cataloghi di mostra, nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (tramite schedatura informatizzata).

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate specifiche collaborazioni con enti, istituti di ricerca e studiosi.

Comunicazione

Il Museo Civico Archeologico del Pulo assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso la Reception sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, in particolare i siti internet:

- ✓ <http://www.museocivicoarcheologicodelpulo.it>
- ✓ <https://www.comune.molfetta.ba.it>
- ✓ <https://www.facebook.com/MuseoCivicoArcheologicodelPuloMolfetta/>
- ✓ <https://www.cartapulia.it>

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi presso la sede del Museo Civico Archeologico del Pulo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museodelpulo@comune.molfetta.ba.it

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Il Museo Civico Archeologico del Pulo promuove la partecipazione alla sua attività da parte degli utenti anche attraverso tirocini, stages, percorsi di alternanza scuola lavoro ed è prevista la possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami.

Tirocini, stages e percorsi di alternanza scuola lavoro

Il Museo Civico Archeologico del Pulo offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio stages e percorsi di alternanza scuola lavoro presso la propria sede.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica attraverso tirocini e stage.

Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in Museo per acquisire i CFU (crediti formativi universitari) previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi di laurea.

Per poter avviare un tirocinio, uno stage o un percorso di alternanza scuola lavoro, è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente di appartenenza e il Comune di Molfetta.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite raccolta di suggerimenti e reclami (vedi allegato 2), indagini e questionari (vedi allegato 3).

Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità, il Museo Civico Archeologico del Pulo individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati in questa Carta sono i seguenti:

- accessibilità e funzionalità degli ambienti;
- tempi nell'erogazione dei servizi di attività didattica.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi del Museo sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI	Ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali
	Modalità di accesso da parte di utenti disabili	Tramite ascensore per accedere al primo piano
	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Rivendita libri	Presente in Reception
	Audioguide monolingua	Presenti in Reception, con QR code su smartphone, gratuite
	Sussidi alla visita (depliant)	Presenti in Reception, gratuiti, in 3 lingue presso la Reception
ACCOGLIENZA	Reception	Presenza di 1 operatore
	Presenza di un operatore al banco di accoglienza	24 ore settimanali
TRASPARENZA	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni sui servizi	pubblicate nei siti web e nei supporti cartacei
COMFORT	Pulizia locali e sale espositive	giornaliera

Tempi nell'erogazione dei servizi di attività didattica

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi educativi, si sono individuati gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
DURATA DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA/VISITA	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto
TEMPESTIVITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Intervallo di tempo fra richiesta della scuola e prenotazione dell'attività/visita	2 giorni
	Intervallo di tempo fra prenotazione e attività/visita	in relazione al calendario delle prenotazioni

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo Civico Archeologico del Pulo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Il personale del Museo è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, altresì è obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Gli utenti hanno il diritto di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

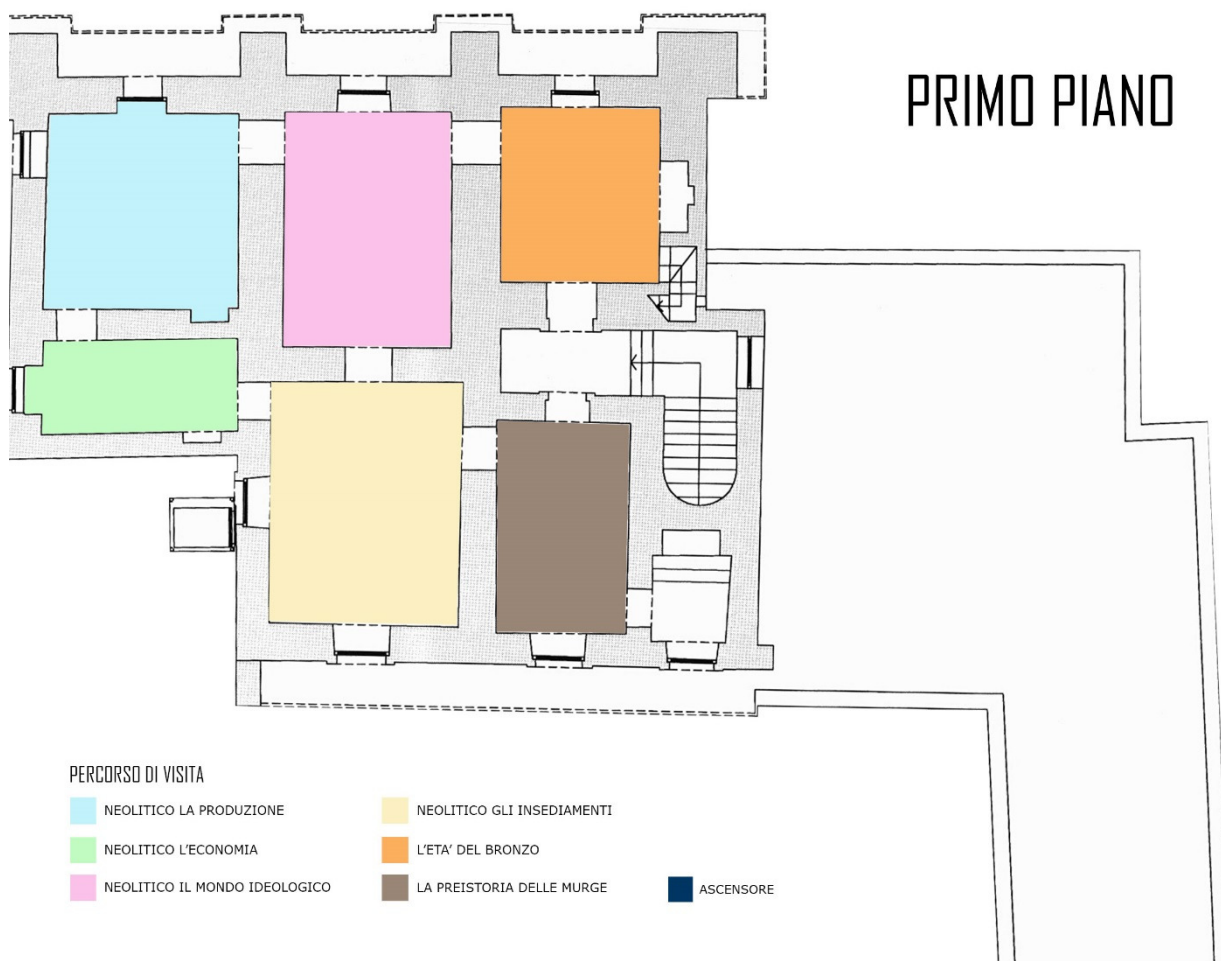
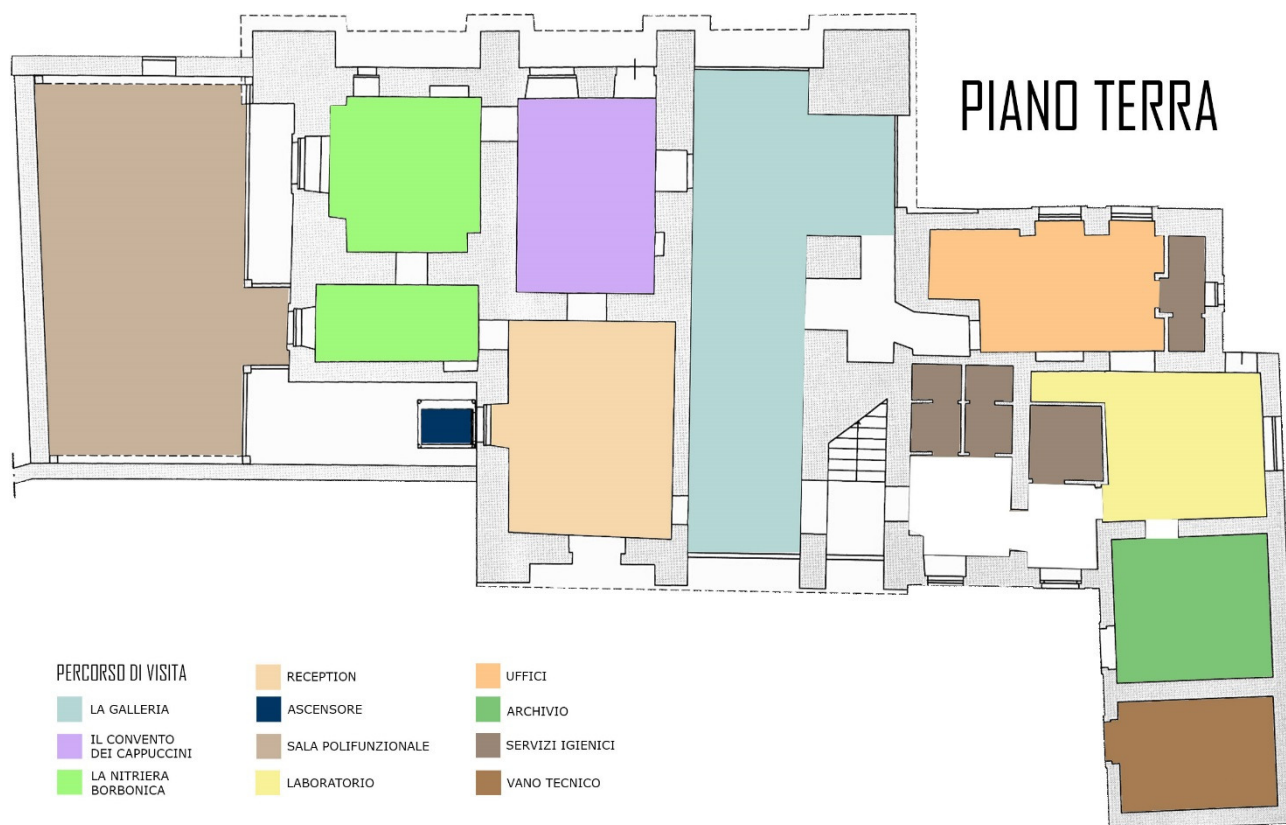
Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo i bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.



ALLEGATI

ALLEGATO 1

BIBLIETTI E TARIFFE

L'importo delle tariffe di ingresso al Museo e le tipologie di visitatori che possono usufruire di esenzioni o riduzioni vengono definite annualmente tramite Deliberazione di Giunta Comunale.

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale, il Dirigente competente potrà consentire l'ingresso gratuito per tutti.

Visita <u>gratuita</u> al museo e al parco archeologico	da 0 a 6 anni, portatori di handicap con accompagnatore, due accompagnatori per gruppo scolastico, soci ICOM
<u>Intero</u> museo solo ingresso (18-65 anni)	€ 2,50
<u>Ridotto</u> museo solo ingresso (6-18 anni e over 65 anni)	€ 1,00
<u>Intero</u> museo con visita guidata	€ 3,50
<u>Ridotto</u> museo con visita guidata	€ 2,00
Visite guidate al museo per gruppi classe <u>costo alunno</u>	€ 1,50
Visite guidate al museo e laboratorio per gruppi classe <u>costo alunno</u>	€ 4,00
<u>Intero</u> visita guidata al parco archeologico	€ 2,50
<u>Ridotto</u> visita guidata al parco archeologico	€ 1,50
<u>Intero</u> visita guidata museo + parco archeologico	€ 5,50
<u>Ridotto</u> visita guidata museo + parco archeologico	€ 3,00
Virtual tour su i-pod	€ 2,00
Guida breve “Molfetta – Museo Civico Archeologico del Pulo – Guida breve”	€ 10,00
Catalogo Soprintendenza (A cura di) I. Caramuta e F. Radina, LC “Dalla Preistoria all’Età Moderna” Il Catalogo	€ 15,00
Catalogo Soprintendenza + Guida breve	€ 20,00
Pubblicazione (A cura di) R. Fontana “La Casina Capelluti: da casa di campagna a museo”	€ 10,00
Pubblicazione (A cura di) R. Fontana “La Casina Capelluti: da casa di campagna a museo” + Guida breve	€ 15,00
Maglietta Museo Archeologico	€ 5,00
Portapenne Museo Archeologico	€ 1,50
Matita Museo Archeologico	€ 0,50
Shopper Museo Archeologico	€ 1,00
Braccialetto in lattice Museo Archeologico	€ 0,50

ALLEGATO 2

Fac-simile del modulo disponibile in reception

da inoltrare tramite e-mail a: museodelpulo@comune.molfetta.ba.it



MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DEL PULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____ VIA _____ CAP _____
TELEFONO _____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 e dal Regolamento U.E. 2016/679 (GDPR), che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Museo.

DATA

FIRMA

Il Museo si impegna a fornire una risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione

ALLEGATO 3

Fac-simile del modulo disponibile in reception



Numero
questionario
compilato

MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DEL PULO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL CITTADINO

Gentile Signore/Signora, Le chiediamo la cortesia di voler compilare questo breve questionario, in forma del tutto anonima, nel quale potrà esprimere le Sue valutazioni sui servizi erogati e fornire preziosi suggerimenti per migliorare la qualità dell'offerta.

Data di compilazione

1) Sesso ☐ M ☐ F

2) Et  (barrare una sola casella):

minore di 6	
7-11	
12-17	
18-25	
26-65	
oltre i 65	

3) Residenza e Nazionalit  (barrare una sola casella per ogni tipologia):

Residenza

Molfetta	
Altro comune della Puglia	
Altro comune d'Italia	
Altro (paese estero)	

Nazionalit 

Italiana	
Europea	
Extra-europea	

4) Scolarit  (barrare una sola casella)

Studente scuola primaria	
Studente scuola secondaria di primo grado	
Studente scuola secondaria di secondo grado	
Studente universitario	
Studente master	

5) Titolo di studio (barrare una sola casella)

Nessuno	
Licenza scuola primaria	
Licenza scuola media inferiore	
Diploma scuola media superiore	
Laurea	
Post-laurea	

6) Aveva gi  visitato il Museo Civico Archeologico del Pulo?

☐ S  ☐ No

7) Quanto   soddisfatto dell'accoglienza? (barrare una sola casella)

(1 = non soddisfatto, 2 = n  soddisfatto n  insoddisfatto, 3 = soddisfatto)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

8) Valuti la qualit  della struttura:

Ottima	
Buona	
Scarsa	
Insufficiente	

9) Gli argomenti trattati sono stati:

Appassionanti	
Abbastanza interessanti	
Poco interessanti	
Noiosi	

10) L'esposizione degli argomenti è stata:

Esaustiva	
Essenziale	
Lacunosa	

11) Le aspettative sono state soddisfatte?

Molto	
Abbastanza	
Poco	
Per niente	

12) Quanto è soddisfatto del percorso di visita? (barrare una sola casella)

(1 = non soddisfatto, 2 = né soddisfatto né insoddisfatto, 3 = soddisfatto)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

13) Visiterebbe di nuovo il Museo?

☐ Sì ☐ No

14) Quale argomento ritiene sia stato più interessante?

15) Conosceva già il Museo Civico Archeologico del Pulo?

☐ Sì ☐ No

16) Se sì, con che mezzo ne è venuto a conoscenza?

17) Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dal Museo?

Grazie per la Sua preziosa collaborazione!

Nota: Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche allo scopo di migliorare la qualità dei servizi e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini.