



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria - Perugia

Carta della qualità dei servizi

2017

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 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*

Il Museo 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, di proprietà statale, è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico.

Il Museo ha sede a Perugia nel complesso architettonico di San Domenico, in Piazza G.Bruno,10 e le sue raccolte sono costituite da fondi e collezioni di proprietà statale.

Il primo nucleo risale al 1790 donazione del patrizio perugino Francesco Filippo Friggeri, ma fu grazie all'archeologo G.B. Vermiglioli (1769-1848), che le collezioni furono ulteriormente incrementate. Il museo si arricchì di importanti materiali provenienti dalle necropoli perugine e dal territorio circostante.

I successori di Vermiglioli, Ariodante Fabretti (1846-1849), Giancarlo Conestabile (1850-1877), G.B. Rossi Scotti (1877-1885), Luigi Carattoli (1885-1894), contribuirono alla crescita del museo con materiali degli scavi e collezioni, tra queste, va ricordata quella di Mariano Guardabassi (1823-1880) che mise insieme un'ingente raccolta di reperti etruschi e preistorici, lasciata al Museo per disposizione testamentaria.

Dopo un periodo di attività di una commissione istituita per l'ordinamento del Museo, la direzione fu affidata a Giuseppe Bellucci. Alla sua morte (1921) la ricchissima collezione privata, comprendente soprattutto materiale preistorico proveniente da varie località dell'Italia centrale, fu acquistata col concorso dello Stato, della Provincia e del Comune di Perugia. Parte della collezione è costituita dalla ricchissima raccolta etnografica, la più grande d'Europa, consistente in amuleti, oggetti terapeutici e strumenti magico-religiosi utilizzati in Italia tra Otto e Novecento.

Nel 1948 tutta la raccolta archeologica, conservata in varie sedi, fu trasferita e ordinata nel convento di S. Domenico. Dal 1925 al 1958 la direzione del museo fu tenuta da Umberto Calzoni, il quale si dedicò particolarmente al museo preistorico, che si accrebbe allora del materiale proveniente dalle sue ricerche in Umbria e soprattutto sulla montagna di Cetona in Toscana. Nel 1957 le collezioni, nelle quali erano confluiti nel frattempo anche molti materiali statali, furono donate dal Comune allo Stato, che subentrò nella direzione del Museo dal 1960. A seguito degli scavi e delle ricerche compiuti negli anni recenti, soprattutto dopo l'istituzione della Soprintendenza alle Antichità dell'Umbria (1964) sono entrati nel Museo molti reperti, provenienti sia da trovamenti fortuiti che, in parte maggiore, scavati con criteri scientifici.

Dal 2009 l'offerta culturale ha subito una radicale trasformazione, nella forma e nei contenuti, rendendoli più accessibili ed in linea con gli standard.

Da giugno 2015 il Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria appartiene al Polo Museale dell'Umbria. Ai sensi del D M 27 novembre 2014, recante «Articolazione degli uffici dirigenziali di livello non generale del Ministero» la funzione di direttore del Polo Museale Regionale è svolta, dal direttore della Galleria Nazionale dell'Umbria dott. Marco Pierini.

I COMPITI E I SERVIZI

Il percorso è allestito in una superficie espositiva di 5.000 mq comprendente le sezioni preistorica ed etrusco romana. La prima si apre con la paleoantropologia, affidata ad un racconto per immagini ed ambientazioni. Supporti multimediali interattivi consentono inoltre approfondimenti sul tema delle origini dell'uomo.

La grande sala al piano superiore ospita reperti umbri ed etruschi, riferibili alle due civiltà che occupavano rispettivamente la sponda sinistra e quella destra del fiume Tevere. L'esposizione

tende pertanto a delineare i tratti di due culture, evidenziando le intense dinamiche di scambio e contatto.

La presenza etrusca è testimoniata essenzialmente dal materiale proveniente dalle necropoli. Un settore specifico è dedicato a quelle perugine, da cui provengono manufatti di estremo valore. Particolarmente efficace ed apprezzato è l'allestimento sotterraneo della celebre tomba etrusca dei *Cutu*.

Una specifica sezione dedicata alla città di Perugia s'incarica di delineare la lunga storia dell'insediamento, proponendo una selezione di reperti che abbracciano un ampio arco temporale.

L'epoca romana comprende una serie di materiali, pannelli e fotografie di grande formato che offrono una panoramica della regione assoggettata al potere di Roma. Sono trattati i temi della viabilità, con approfondimenti sulle grandi vie consolari e sulla navigabilità dei corsi d'acqua.

La sezione topografica, dedicata a tutti i municipi, riletti nella loro evoluzione dall'origine alla fase tardo antica, intende invece costituire una vetrina della complessa realtà archeologica dell'Umbria. L'intento è quello di incuriosire i visitatori, indirizzandoli ed accompagnandoli idealmente in un viaggio attraverso la diffusa rete di aree archeologiche e musei che connota l'offerta culturale dell'Umbria.

Nel corso del 2013 il Museo si è arricchito di due nuove esposizioni permanenti, la prima dedicata alla numismatica, l'altra alle oreficerie etrusche e romane. Nel chiostro del complesso architettonico che ospita il Museo è stato inoltre collocato un Telamone di età adrianea.

Due recenti allestimenti, costituiti dalle urne della tomba etrusca dei *cacni* e quello relativo al complesso di bronzi di S. Mariano, completano l'offerta culturale del Museo.

Il Museo intende proporre un quadro, il più chiaro possibile, della millenaria storia dell'Umbria. Tra gli obiettivi rientrano mostre, convegni, visite guidate e il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati.

Il referente per la compilazione della Carta è Luana Cenciaioli

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8,30 - 19.30 lunedì : 10.00 - 19.30
Giorni di apertura	Tutti i giorni
Accoglienza	
Sito web	•www.polomusealeumbria.beniculturali.it
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> - gestione affidata al personale interno - punto informativo, - il personale risponde a domande inerenti al museo o le collezioni - previste riduzioni, biglietti integrati, facility card
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
- in sede	Un minuto
- su prenotazione	Non previsto
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Cinque minuti
Informazione e orientamento	Informazioni disponibili presso la biglietteria
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	stampati multilingua all'ingresso di ogni sezione del Museo (inglese, francese, tedesco)
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Si, il sito web è tempestivamente aggiornato
- presenza di segnaletica interna	Completo e coordinato apparato di segnaletica con totem e band italiano-inglese

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- presenza di segnaletica esterna	Banner esterni con piante orientative, orari di apertura e modalità di accesso italiano-inglese
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, ma non dispone di divisa. Alcuni parlano inglese o altre lingue. Tutti sono in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e sanno indicare una persona di riferimento
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il 90% delle sale è accessibile direttamente.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Tutte le sale sono aperte con le opere visitabili In casi di carenza di personale è previsto l'accesso contingentato la pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana
- spazi dedicati alla fruizione	Tutti gli spazi allestiti sono fruibili al 100% e la pulizia è svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	Non è attualmente presente una sala video o una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta presso l'ingresso e durante il percorso di visita
Illuminazione	L'illuminazione è studiata per contenere i consumi ed evitare zone d'ombra o fenomeni di abbagliamento
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio dell'ascensore è curato periodicamente
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni:	Presenza di pannelli e schede mobili in tre lingue (inglese francese tedesco)

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- pannelli e/o schede mobili	
- didascalie	presenza di didascalie in ogni vetrina
- guide brevi	no
- catalogo generale	Guida completa del museo, a pagamento, solo italiano
- audioguide	no
- visite didattiche	Servizi generalmente gestiti da esterni, a pagamento, e dietro prenotazione. Programma di visite guidate gratuite, anche in inglese, occasionalmente offerto dal personale di accoglienza del Museo
- sito web	Al sito http://www.polomusealeumbria.beniculturali.it/ sono disponibili aggiornate notizie sull'attività dei musei afferenti, oltre ad una vasta tipologia di servizi.
- strumenti multimediali	Video- intervista interattiva sull'origine dell'uomo e documentario di archeologia sperimentale
- strumenti <i>online</i>	Guida digitale multilingua (italiano, inglese, francese,tedesco) disponibile per tablets, smartphones e PC . Copertura wi-fi del museo.
- altro materiale informativo	Schede cartacee multilingua
Assistenza qualificata per diversamente abili:	Non disponibile
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Non disponibili
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	
- esistenza di percorsi specifici	
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Bookshop	Piccolo bookshop presso la biglietteria, gestito dal personale di accoglienza.
Caffetteria	no
Ristorante	no
Guardaroba	Gratuito
Deposito oggetti	Gratuito
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Il museo non ospita esposizioni organizzate da terzi ma partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Conferenze, concerti, presentazioni editoriali, convegni.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Pubblicazioni scientifiche e divulgative curate dalla Soprintendenza. Partecipazione a pubblicazioni esterne.
Diffusione delle attività/iniziative	Canali di diffusione delle attività istituzionali: quotidiani, cartellonistica, mailing list, sito web, webtv.
Risorse aggiuntive	sponsorizzazioni, accordi integrati.
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	si
- laboratori artistici e di animazione	no
- corsi di formazione per docenti scolastici	no
- corsi di formazione per operatori didattici	no
- progetti speciali in convenzione con le scuole	no

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Accesso su prenotazione
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso uffici: 9.00-15.00
Ampiezza	
Disponibilità di:	
- schede di restauro	no
- schede di movimentazione	no
- archivio fotografico	si
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
- pubblicazioni	si
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Partnership/accordi con soggetti pubblici e privati

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Relazioni
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Su appuntamento, durante l'orario di ufficio
Biblioteca	Su appuntamento, durante l'orario di ufficio
Fototeca	Su appuntamento, durante l'orario di ufficio
Deposito	Su appuntamento
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Ampliamento dell'offerta culturale e attuazione di strategie per l'ampliamento dei pubblici.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	ampliamento di sale espositive e copertura wi-fi degli spazi
- delle strutture	
- delle collezioni	Esposizioni a rotazione di materiali provenienti dalle collezioni del Museo.
- delle attività di valorizzazione	Mostre temporanee, inaugurazione di un nuovo allestimento con il complesso di bronzi etruschi da San Mariano
RECLAMI	
Reclami	si

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Luana Cenciaioli

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo pm-umb@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0755728651

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail pm-umb@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.