



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione	
Nord	Friuli-Venezia Giulia	
Indirizzo		
Piazza Pirano 1		
Città	Cap	
Aquileia	33051	
Denominazione		
Museo Paleocristiano di Aquileia		
Sito Web	Email	
https://museoarcheologicoaquileia.beniculturali.it/il-museo-paleocristiano/	museoarcheoaquileia@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
dott.ssa Marta Novello	0431 91035	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1961
Notizie storiche		
Il Museo Paleocristiano di Aquileia espone una collezione unica di manufatti di età tardoantica che raccontano il cristianesimo delle origini nel sito altoadriatico. È ospitato in un imponente edificio agricolo, sorto sui resti di una basilica paleocristiana di IV secolo d.C., sorta nei pressi dell'antico porto fluviale, della quale ingloba le strutture perimetrali e i pavimenti a mosaico. In età medievale il complesso fu incorporato nel monastero femminile di Santa Maria, che diede poi il nome all'incantevole borgo di "Monastero". Con la soppressione dell'ordine e il trasferimento delle monache a Cividale, l'edificio fu acquistato da privati e adibito a rimessa per attrezzi agricoli. Le prime indagini archeologiche risalgono alla fine dell'800, ma è solo nella prima metà del '900 che, nel corso di alcuni lavori, emergono con evidenza i tappeti musivi. L'edificio fu così donato allo Stato e indagato in modo sistematico, fino alla musealizzazione e apertura al pubblico, nel 1961.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Il Museo Paleocristiano di Aquileia è tra le mete più suggestive nella visita ad Aquileia, sito Unesco dal 1998. È assegnato al Museo Storico e il Parco del Castello di Miramare - Direzione regionale Musei nazionali FVG e condivide Direzione e personale con il Museo archeologico nazionale di Aquileia. Al suo interno, museo e area archeologica convivono in perfetta simbiosi. Il museo s'inserisce in un ampio sistema di visita, che comprende la basilica patriarcale, il Museo archeologico e le aree archeologiche in gestione a Fondazione Aquileia (Foro romano, Porto fluviale, Sepolcro, Mercati tardo-antichi, domus dei Fondi CAL e Cossar, domus di Tito Macro). Al pari del più noto complesso basilicale, il Museo Paleocristiano, con i suoi mosaici e la ricca collezione epigrafica, testimonia il ruolo fondamentale della città nei processi di ricezione e diffusione del cristianesimo delle origini in area nord-adriatica.		
Missione		
Il Museo Paleocristiano di Aquileia è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico,		

che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città romana di Aquileia, con riferimento particolare al periodo di età tardo-antica e al cristianesimo delle origini, al fine di garantirne la più ampia accessibilità presso il pubblico e la comunità scientifica. Attraverso lo stretto dialogo con il territorio, contribuisce alla valorizzazione e al potenziamento della fruizione del sito archeologico di Aquileia, anche mediante l'organizzazione di incontri, convegni, eventi culturali e attività di ricerca ed educative, finalizzati alla diffusione della conoscenza della realtà storico-culturale di riferimento. In collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, opera come centro di azione culturale e sociale aperto alle esperienze della comunità.

Compiti e servizi

Il Museo Paleocristiano di Aquileia espleta un servizio pubblico e assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenza e di pubblico godimento. Promuove la valorizzazione delle sue collezioni in forme quanto più inclusive e partecipative, impegnandosi a rendere il museo un luogo vitale e accessibile; persegue l'incremento dei servizi al pubblico, garantendo la qualità e l'efficienza della gestione; svolge attività educative e didattiche; cura iniziative di divulgazione e comunicazione, instaura collaborazioni con le scuole di ogni ordine e grado nel territorio, per lo sviluppo di progetti di educazione al patrimonio; sviluppa, a partire dalle collezioni, progetti di ricerca, studio e valorizzazione, anche in collaborazione con enti e istituzioni nazionali e internazionali e con altri soggetti pubblici e privati.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Annalisa

Cognome

De Franzoni

Qualifica

Assistente tecnico - Ufficio Comunicazione e Promozione -
MAN Aquileia

Telefono

0431 91035

Email

annalisa.defranzoni@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

Venerdì 14.30-19; Sabato 8.30-13.30

Invernale: orario

su prenotazione nei giorni feriali

Orario di apertura Feriale

Venerdì 14.30-19; Sabato 8.30-13.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

5

Giorni di apertura

- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

- Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Dal 1 novembre al 31 marzo; 25 dicembre; 1 gennaio

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

No

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Acquisto non previsto

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnaletica di sicurezza

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Numero di giorni di apertura annua

>99

Presenza di social media

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Possibilità di prenotazione

Sì

Modalità di prenotazione

- Telefonica
- Per mail
- Presso altri musei

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

Sì

Informazione e orientamento: punto informativo

Non presente

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di

indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	3
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
No	<ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
100%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
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

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- No

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Su richiesta al MAN Aquileia

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Esterni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

No

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Precisare quali

Il Museo Paleocristiano ospita tradizionalmente iniziative culturali nella stagione estiva come concerti e conferenze a carattere storico e archeologico. Nel corso dell'estate si organizzano aperture serali con visite tematiche nel quadro delle iniziative di promozione e valorizzazione promosse dalla Direzione del Museo archeologico nazionale di Aquileia, di concerto con gli altri enti che partecipano alla promozione e valorizzazione culturale del sito Unesco.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Da alcuni anni il Museo Paleocristiano partecipa in qualità di partner ai progetti di Dramsan - Centro giuliano di musica antica, che prevedono l'organizzazione di momenti di approfondimento e di intrattenimento musicale nell'ambito della rassegna "Musica Cortese".

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Arearie tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

-

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su prenotazione

Numero di opere inventariate

87

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

87

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- No

rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Servizi specialistici**Depositi**

- No

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascenso/progettazione partecipata con i cittadini

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

- Musei

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.)

Il Museo, che condivide con il Museo archeologico nazionale di Aquileia la Direzione e il personale, sarà nei prossimi anni al centro di un progetto di rinnovamento complessivo, che riguarderà non soltanto l'adeguamento degli spazi e degli impianti, ma anche il riallestimento delle collezioni e l'ampliamento dei servizi al pubblico, con importanti ricadute in termini di fruizione e attrattività.

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.)

Nei prossimi anni il Museo Paleocristiano sarà al centro di un complesso progetto di rinnovamento che prevede l'ampliamento degli spazi espositivi e la rimodulazione delle aree destinate all'accoglienza del pubblico e ai servizi, al deposito di materiale archeologico e alla fruizione. Il progetto prevede anche la realizzazione di nuovi e più funzionali apparati didascalici e di ausili alla visita.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Nell'ambito del progetto di rinnovamento del museo, si prevede la realizzazione di nuovi spazi destinati all'accoglienza e all'orientamento dei visitatori, ai servizi igienici e alla biglietteria.

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

Nei prossimi anni il Museo Paleocristiano sarà al centro di un complesso progetto di rinnovamento che prevede anche il riallestimento complessivo delle collezioni (pannelli musivi, frammenti scultorei e architettonici e iscrizioni), e l'esposizione di ulteriori reperti risalenti all'eta paleocristiana, ora conservati presso i depositi del Museo archeologico nazionale di Aquileia.

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 stakeholder, ecc.)

Il nuovo assetto del museo consentirà di porre in essere azioni volte a migliorarne l'attrattività e a promuovere la conoscenza delle sue collezioni. L'ampliamento dei servizi al pubblico, con la creazione di adeguati spazi per l'accoglienza e la sosta dei visitatori e di percorsi accessibili potenzierà la fruizione del sito e moltiplicherà le possibilità di un suo utilizzo per eventi e iniziative

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei

servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

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

Comunicazione

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

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Museo Paleocristiano di Aquileia

Indirizzo / Address

Via Roma 1, 33051 Aquileia (UD)

Tel

0431 910135

Email

museoarcheoaquileia@cultura.gov.it