



# Istituto Tecnico Statale "Michelangelo Buonarroti"

**Settore Tecnologico - indirizzi:** Costruzioni ambiente territorio articolazioni:  
Costruzioni ambiente territorio e "Geotecnico" - Sirio serale  
Chimica, Materiali e Biotecnologie: articolazione "Biotecnologie sanitarie"  
Agraria, agroalimentare, agroindustriale: articolazione "Trasformazione e produzione"

**Settore economico - indirizzi:** Turismo  
Amministrazione finanza e Marketing articolazione "Relazioni Internazionali per il marketing"  
Centro AICA ECDL, ECDL CAD. Centro TRINITY



**Museo "Michelangelo"**  
riconoscimento regionale  
L. R. 12/2005

## **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL MUSEO MICHELANGELO DI CASERTA**

Approvata con deliberazione del Comitato Scientifico del 7 Settembre 2015  
revisione 2017

### **1. PREMESSA**

La Carta della Qualità dei Servizi (nel seguito indicata come Carta) documenta il patto che il Museo Michelangelo di Caserta stipula con i portatori di interesse ed i visitatori. Essa fissa principi e indicatori a garanzia della qualità dei servizi offerti, a tutela dei diritti di ciascun cittadino, singolo e associato, nello spirito di un possibile confronto e di una partecipazione attiva.

La Carta individua i servizi che il Museo Michelangelo eroga per la soddisfazione culturale ed emotiva del cittadino visitatore, in attuazione della propria missione specifica, in applicazione del proprio Regolamento, nel rispetto delle norme vigenti.

L'aggiornamento della Carta ha cadenza triennale salvo modifiche normative degli standard dei servizi museali, nuove esigenze di fruizione e di servizio, anche derivanti da suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è un documento pubblico disponibile sul sito web del Museo, depositata in forma cartacea agli atti ed esposta all'ingresso del Museo.

### **2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO MICHELANGELO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)**

Il Museo Michelangelo di Caserta è un'istituzione permanente senza fini di lucro, posta al servizio della comunità. Sua finalità è custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale storico scientifico e tecnologico, in particolare quello legato al mondo della scuola e alle sue strategie educative e didattiche, specie in rapporto con le altre testimonianze storiche e scientifiche del territorio. Ciò allo scopo di sollecitare la curiosità nei confronti della scienza e della tecnologia, educando al patrimonio culturale soprattutto i giovani (coinvolti in ogni azione educativa, scientifica ed organizzativa) e promuovendo maggiore conoscenza e consapevolezza scientifica nella cittadinanza, anche per fornire strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

E' di proprietà dell'Istituto Tecnico Statale "Michelangelo Buonarroti", sorto nel 1963. E' aperto al pubblico dal Maggio 2004. Ha sede in Caserta, viale Michelangelo, 1 all'interno dell'Istituto Tecnico Statale "Michelangelo Buonarroti". Ma grazie ad una incessante opera di ricerca ed un efficace piano di valorizzazione del patrimonio posseduto, dall'unica sezione presente all'inaugurazione nel 2004 (sezione di topografia e modelli didattico-scientifici, circa 130 mq di esposizione), nel tempo si sono aggiunte la sezione di mineralogia (2009), la sezione di storia del disegno (2010), la sezione di scienze pure (2011), il giardino delle macchine matematiche (2012) e la sezione di tecnologia, calcolo e multimedia (2014), raggiungendo i circa 720 mq di esposizione attuali.

Il museo conserva, espone e divulga strumenti scientifici ed oggetti naturalistici nei campi propri delle diverse sezioni sopra descritte (1950ca - 1975ca), campioni di minerali e rocce, modelli didattico-scientifici (1920 - 2007), macchine di calcolo (1880ca - 1992ca), macchine da ufficio e per i multimedia (1950-1990ca), appartenute all'ITS "Buonarroti" e ad altre scuole casertane attive sin dal 1863. Punti di forza della collezione sono gli strumenti di topografia, quelli di costruttori napoletani (De Palma, Spano) ed italiani (Filotecnica-Salmoiraghi, Galileo) internazionali (Brunner, Coradi), le macchine "matematiche" e di misura ricostruite in copia sulla scorta delle descrizioni dei trattati medievali e rinascimentali. Un museo scientifico è "muto" e

“storpio” nel senso che non comunica immediatamente alla gran parte dei visitatori, e non ha attrazioni esteticamente rilevanti. Per questo ha bisogno di esser raccontato. Il Museo “Michelangelo” ha scelto di farlo con la voce, la testa e le emozioni di nostri studenti (circa 50 nel 2015), opportunamente preparati (anche in autoformazione), alcuni impegnati volontariamente anche in altre azioni (documentazione, schedatura, organizzazione di mostre ed eventi etc.). Grazie a loro, accogliamo visitatori (principalmente giovani) dalla Campania e dalle Regioni vicinarie (circa 3300 visitatori ad oggi dal 1 gennaio 2015), strutturando percorsi di visita sempre interattivi e laboratoriali (per coinvolgerli ed appassionarli). Le pratiche di misura vissute dal visitatore sono oramai obsolete e rivivono solo grazie all’azione degli educatori del Museo. Quindi, la visita al Museo “Michelangelo” è anche un viaggio nella storia della scuola negli ultimi 150 anni.

Secondo un piano educativo accolto sin dall’ideazione dell’allestimento (prevedendo di porre in stazione alcuni strumenti topografici), specie nell’ultimo anno, ogni visita al Museo Michelangelo di Caserta punta a coinvolgere, appassionare e incuriosire il visitatore più che a trasferirgli conoscenze, centrando le azioni cruciali del percorso sull’interattività. Infatti, è stata ampliata notevolmente la possibilità di interagire, con la guida dell’educatore, con molti degli apparecchi e degli strumenti mediante azioni dimostrative qualitative dei fenomeni naturali interessati.

La qualità dei servizi erogati ha consentito il riconoscimento di interesse Regione Campania (L.R. 12/2005) ottenuto nel dicembre 2008. Il Museo è ideatore e membro fondatore del Sistema Museale di Terra di Lavoro, costituito ad Aprile 2009, che riunisce Istituzione Museo Civico di Maddaloni, Museo Arte Contemporanea della Città di Caserta, Museo Civico “R. Marrocco” di Piedimonte Matese, Parco della Memoria Storica di San Pietro Infine.

Iniziative ed attività sono realizzate in proprio e con la collaborazione di altri musei, istituti culturali (Archivi di Stato, Soprintendenza, Università), associazioni culturali, ricercatori ed esperti.

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

### **3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

#### **3.1. Diritti degli utenti**

Ai cittadini che accedono al Museo Michelangelo e fruiscono dei suoi servizi sono riconosciuti i diritti e i doveri esposti nel Vademecum di visita nel seguito riportati. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo Michelangelo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo Michelangelo personalmente e attraverso tutti i mezzi (mail, posta, telefono, social network).

Il Museo Michelangelo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni, di un sito web, di un profilo facebook, di un punto informativo telefonico.

E' possibile comunicare con il responsabile dei servizi educativi mediante telefono, fax, posta elettronica, social network.

Si possono ottenere altre informazioni di base all'ufficio turistico dell'Ente Provinciale per il Turismo di Caserta, al Planetario di Caserta e negli altri musei membri del Sistema Museale di Terra di Lavoro, mediante colloquio con i rispettivi responsabili scientifici e del servizio educativo e grazie al supporto di folder e depliant.

Il Museo Michelangelo di Caserta è tutti i giorni dell'anno tranne i festivi, dal lunedì al venerdì anche al pomeriggio. Aperture pomeridiane del sabato, serali e domenicali sono organizzate periodicamente e su

richiesta di gruppi. Modalità, giorni e orari di accesso sono adeguatamente pubblicizzati tramite depliant informativi, sito web, facebook, la rete dei musei gemellati, gli uffici dell'Ente Provinciale del Turismo ecc..).

L'accesso al Museo Michelangelo è gratuito e la visita è libera; nel caso di visite di gruppi superiori a 10 persone e di gruppi costituiti da scolaresche accompagnate da docenti la visita è guidata, gratuita ma su prenotazione. La prenotazione telefonica o via mail, fax o posta deve essere effettuata con un anticipo di almeno 7gg rispetto alla data scelta, trasferendo tutti i dati necessari (nome e provenienza del gruppo, numerosità e composizione per età media, recapiti telefonici e mail del referente della visita).

Il registro dei visitatori è disponibile al banco di accoglienza per raccogliere osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami. Le segnalazioni possono essere indirizzate anche via posta o mail. Il Direttore e il responsabile dei servizi educativi didattico sono a disposizione del pubblico su appuntamento; gli educatori in servizio sono immediatamente disponibili ad accogliere reclami e segnalazioni.

### **3.2. Doveri degli utenti**

Il comportamento di utenti e visitatori del Museo Michelangelo verso gli altri utenti e il personale del Museo Michelangelo deve essere improntato a buona educazione e correttezza. Comportamenti che violino il regolamento di visita e principi di buona educazione e correttezza saranno oggetto di contestazione da parte del personale e, nei casi più gravi, possono essere motivo di allontanamento dal museo. Alcuni dei spazi sono condivisi con le aree comuni dell'Istituto Tecnico Statale "M. Buonarroti".

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo Michelangelo bagagli e a depositare nel guardaroba borse voluminose, zaini e ombrelli. Nel Museo Michelangelo è inoltre vietato:

- introdurre animali;
- fumare;
- parlare al cellulare;
- introdurre e consumare cibi e bevande negli spazi del percorso museale.

### **4. SERVIZI**

Il Museo Michelangelo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- visite guidate interattive e laboratoriali gratuite;
- audio-guide gratuite su wi-fi e web;
- accesso al patrimonio;
- consulenze (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro);
- progetti culturali (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro);
- formazione e didattica (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro);
- ricerche, documentazione e pubblicazione di studio e di divulgazione sul patrimonio scientifico conservato (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro);
- schedatura dei beni secondo lo standard ICCD (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro);
- promozione (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro).

#### 4.1 Visite

<b>servizio</b>	<b>descrizione</b>	<b>condizioni</b>
Visita individuale	Percorso individuale libero negli spazi dell'allestimento negli orari consueti di apertura	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito con firma sul registro dei visitatori;
Visita di gruppo	visite guidate gratuite interattive e laboratoriali su prenotazione in date, orari e, a richiesta, su temi a scelta	destinatari: senza restrizioni, massimo 70 persone; se necessario il gruppo sarà suddiviso in due o più gruppi di circa 20-25 persone; accesso: prenotazione obbligatoria via mail, lettera o fax con indicazione dei dati (nome e recapiti del gruppo e del referente, numero ed età media dei partecipanti, giorno e orario della visita, tema scelto) almeno 7 gg prima della data. Durata media: circa 1h10'.
Audioguide wi-fi	Registrazioni vocali e multimediali (su piattaforma izi.travel) riguardanti una piccola selezione di oggetti, mediamente 3 per ogni sezione	Destinatari: senza restrizioni; Accesso: gratuito; l'accesso per wi-fi su LAN è garantito funzionante per 5 utenti in contemporanea; l'accesso su piattaforma izi.travel tramite connessione individuale al servizio è senza limiti Durata media: 35 min
Formazione e aggiornamento staff educativo	incontri gratuiti di studio, ricerca, consulenze scientifica su aspetti didattici, scientifici e gestionali, in date programmate	destinatari: studenti dell'ITS "Buonarroti", educatori professionisti del settore accesso: gratuito su candidatura

#### 4.2 Accesso al patrimonio

<b>servizio</b>	<b>descrizione</b>	<b>condizioni</b>
Consultazioni materiali e libri	possibilità di accesso individuale in date concordate a tutto il patrimonio del museo e dell'archivio collegato	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Prestiti libri	prestito del materiale librario legato al Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Duplicazioni e riproduzioni immagini digitali e libri	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio materiale, archivistico, documentario e librario nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, per attività di tipo culturale, in presenza di personale del Museo Michelangelo	destinatari: associazioni culturali accesso: gratuito

**4.3 Consulenze** (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro).

<b>servizio</b>	<b>descrizione</b>	<b>condizioni</b>
Consulenza scientifica	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di ricerche su temi di storia della scienza e di didattica della scienza	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altri museo e biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
Consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici su temi di storia della scienza e di didattica della scienza	destinatari: ricercatori, docenti e studenti di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: gratuito
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse sviluppate e prodotte dal Museo Michelangelo anche per attivare progetti speciali	destinatari: ricercatori, docenti e studenti di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: gratuito
Consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: gratuito

**4.4 Progetti culturali** (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro).

<b>servizio</b>	<b>descrizione</b>	<b>condizioni</b>
Attività di ricerca per terzi	attività di ricerca su aspetti gestionali, scientifici e didattici per terzi e nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: ricercatori senza restrizioni accesso: gratuito
Eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

	progettazione e realizzazione congiunta di esposizioni temporanee e permanenti per terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
--	--	---

#### 4.5 Formazione e didattica (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro).

servizio	descrizione	condizioni
Formazione permanente personale in servizio	organizzazione e realizzazione di laboratori, incontri, anche in collaborazione con Enti terzi per la formazione e l'aggiornamento del personale in servizio (specie per il servizio educativo)	destinatari: personale in servizio accesso: gratuito
Tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: su convenzione
Assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare

#### 4.6 Ricerche, studio, documentazione, schedatura,

(eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro);

servizio	descrizione	condizioni
Ricerca	Ideazione, organizzazione e sviluppo di ricerche e riflessioni sulla didattica del patrimonio culturale specie per le azioni riservate al mondo della scuola e di studi sul patrimonio storico-scientifico locale, da pubblicarsi e diffondersi (anche in digitale) nella comunità territoriale e nazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Documentazione e schedatura	Documentazione del patrimonio posseduto e di quello storico scientifico del territorio vicinioro e azioni specifiche di schedatura del patrimonio secondo lo standard ICCD	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito (su prenotazione per la documentazione non disponibile liberamente sulle piattaforme MiBACT internetculturale e MuseiDItalia)

#### 4.7 Promozione e comunicazione (eventualmente anche in collaborazione e sinergia con altri Musei del Sistema Museale di Terra di Lavoro).

servizio	descrizione	condizioni
Prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali differenti per tipologia e supporto (articoli divulgativi, scientifici e di ricerca, quaderni, atti, video, prodotti multimediali): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito se il prodotto è stato realizzato con copertura economica; altrimenti a pagamento

Comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
-----------------------	-------------------	---

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Museo Michelangelo telefonicamente allo 0823/344580 o via mail su [info@Museo Michelangelodicaserta.it](mailto:info@Museo Michelangelodicaserta.it).

## 5. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo Michelangelo, pur non avendo ancora conseguito l'accreditamento regionale, accoglie, rispetta e specifica gli standard di qualità perseguiti in ossequio alle norme locali e alle linee guida nazionali (2008: L.R. Campania 12/2005 che recepisce le linee guida del DM del 2001).

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori che il Museo Michelangelo s'impegna a realizzare: dimensione (cioè la specifica di attributo del servizio fornito), indicatore (lo strumento di verifica della dimensione) e standard di riferimento (valore di riferimento per valutare il servizio).

### 5.1 Status giuridico

dimensione	indicatore	standard
Istituzione	Possesso dello statuto	Statuto del Museo Michelangelo approvato dal Consiglio di Istituto con delibera n° ??? del ???
Normazione	possesso del Regolamento	regolamento del Museo Michelangelo approvato dall'organo competente
Trasparenza	possesso della Carta di qualità dei servizi	carta dei della qualità dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente all'ingresso e sul sito e aggiornata periodicamente

### 5.2 Programmazione e risorse finanziarie

dimensione	indicatore	standard
Programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; relazione consuntiva) dal regolamento (Comitato Scientifico)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio nel Comitato Scientifico

### 5.3 Strutture e sicurezza

dimensione	indicatore	standard
Sicurezza	antincendio	presenza di dispositivi a norma, regolarmente verificati; presenza della segnaletica e dei documenti di sicurezza
	primo soccorso e igiene di personale e pubblico	Presenza di dispositivi e presidi rispetto delle normative di base, mediante operatori formati e aggiornati secondo legge
	antifurto	Presenza di impianto a norma
Confortevolezza	pulizia	pulizia due volte a settimana
	illuminazione	postazioni di lavoro degli educatori a norma
	riscaldamento	- cupola con temperatura minima di 18° C e massima di 25 °C - uffici e spazi comuni con temperatura minima invernale di 18° C
Accessibilità	utenti normodotati	idoneità accessi

	utenti disabili	accesso secondo normativa; parcheggio interno riservato ai disabili su comunicazione preventiva;
--	-----------------	---

#### 5.4 Organizzazione e risorse umane

dimensione	indicatore	Standard
Organizzazione	legale rappresentante cioè Dirigente Scolastico dell'ITS "Buonarroti"	individuato con atto formale di nomina MIUR
Funzioni fondamentali	gestione; amministrazione; contabilità; direzione scientifica e didattica; programmazione spettacoli; didattica;	garantite tutte le funzioni indicate
Professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
Aggiornamento	formazione, autoformazione	frequenza obbligatoria alle fasi di addestramento alla narrazione del percorso espositivo, anche mediante azioni interattive ed esperienziali
Continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

#### 5.5 Ideazione di azioni interattive di visita

dimensione	indicatore	Standard
Ideazione delle azioni di visita interattiva	individuazione di un tema scientifico, creazione dell'azione, verifica dell'efficacia	annuale

#### 5.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 4)

servizio	indicatore	standard
Accessibilità	giorni e orari di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica, eccezionalmente in orari serali
Accoglienza	visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni; chiarezza delle procedure di prenotazione	nome completo del Museo Michelangelo, date, orari per il pubblico disponibili annualmente sul sito web e sui social network (facebook), sui folder informativi ed esposti all'ingresso; segnalazione dei servizi (bagni, distributori di bevande e cibo ecc.); presenza costante di un operatore al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
Sussidi alla visita individuale	disponibilità di oggetti e beni a supporto della visita; identificazione di ciascuna opera esposta	Audio guide gratuite su connessione wi-fi gratuita e su web (izi.travel); disponibilità gratuita guida cartacea per il visitatore e folder informativo
Visita guidata di gruppo	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di ufficio; disponibilità di educatori professionali competenti, aggiornati costantemente



Prenotazioni	tempestività e precisione del servizio	Entro 24 ore la prenotazione è evasa o, se ci sono i riferimenti, il richiedente è contattato per concordare altro giorno e orario di interesse in caso quello richiesto sia indisponibile
Consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio materiale e immateriale; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio;	consultazione su appuntamento
Riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
Prestito libri	prestito per 15 gg del materiale, grafico e librario	Immediatamente, all'atto della richiesta, gratuito
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
Consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
Eventi culturali	programmazione di eventi culturali	Numero di eventi culturali organizzati annualmente
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito web	aggiornamento tempestivo delle pagine del sito

## 6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo Michelangelo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, verifiche continue 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.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale di Terra di Lavoro di cui il Museo Michelangelo è membro.

Il Museo Michelangelo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite un colloquio diretto degli operatori del servizio educativo con i responsabili dei gruppi in visita; è comunque disponibile e direttamente accessibile il registro per reclami e suggerimenti, trasmissibili anche via posta elettronica e social network.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. Il Museo Michelangelo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del Comitato Scientifico, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi dei dati statistici (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), il Museo Michelangelo provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (bilancio sociale) e ne diffonde pubblicamente i risultati.

<b>analisi di impatto sociale</b>	<b>indicatore</b>	<b>standard</b>
Monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	sistema oggettivo di rilevamento mediante firma su registro; conteggio visitatori prenotati
Monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari per ogni visita di gruppo; richiesta della provenienza dei visitatori singoli sul registro; statistica e analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo Michelangelo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo Michelangelo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Museo Michelangelo via posta, a mano o all'indirizzo di posta elettronica del Museo Michelangelo.

## **7. PRINCIPI FONDAMENTALI E RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **7.1 Principi guida della Carta:**

I servizi sono erogati garantendo quanto segue.

- Uguaglianza rispetto alle diversità di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, abilità mentale, psichica e fisica.
- Accessibilità: garantita a tutti i cittadini senza limitazioni.
- Giustizia, obiettività, imparzialità, professionalità delle azioni del personale.
- Continuità: nelle modalità e negli orari stabiliti e comunicati. Eventuali interruzioni, parziali o totali, dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- Partecipazione: utenti, singoli o associati, possono collaborare al miglioramento della qualità dei servizi, esprimendo e comunicando suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- Sicurezza e riservatezza: nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della persona e dei dati sensibili ricevuti, conservati e trattati.
- Disponibilità, chiarezza, trasparenza: i comportamenti del personale sono improntati su gentilezza, cortesia e collaborazione. Sono attuate pratiche di semplificazione delle procedure burocratiche, tempestività della gestione delle pratiche e diritto all'accesso agli atti. Gli operatori, specie gli educatori, si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro, comprensibile, mediante un linguaggio appropriato alle competenze degli utenti. Il personale si qualifica esponendo il cartellino identificativo e comunicando le generalità in risposta a comunicazioni mediate (telefoniche, cartacee, elettroniche).
- Qualità dei servizi: è organizzata in ossequio alle norme locali e alle linee guida nazionali (2008: L.R. Campania 12/2005 che recepisce le linee guida del DM del 2001).
- Efficacia: la fornitura di prestazioni e servizi è garantita al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle richieste e alle esigenze degli utenti per perseguire la loro massima soddisfazione; gli indicatori elencati sopra garantiscono la valutazione obiettiva della qualità dei servizi.

- Efficienza: prestazioni e servizi sono erogati al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, rispettando criteri di crescente semplificazione burocratica e riduzione di costi.

## **7.2 Leggi e linee guida di riferimento:**

- Direttiva Presidente Consiglio Ministri, 27/01/1994;
- Decreto Legislativo 286/99, art. 11;
- Decreto Ministeriale, 10/05/2001;
- Codice deontologia professionale ICOM (International Council Of Museums);
- L.R. Campania 12/2005.