



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 adopera 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 comunemente 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
Sud	Basilicata
Indirizzo	
VIA DOMENICO RIDOLA, 24	
Città	Cap
MATERA	75100
Denominazione	Acronimo
MUSEI NAZIONALI DI MATERA	MNM
Sito Web	Email
https://www.museonazionaledimatera.it/	mn-mt@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Direttore - Arch. Annamaria Mauro	0835310058

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Museo nazionale d'Arte Medievale e Moderna della Basilicata di Palazzo Lanfranchi	Piazzetta Pascoli, 1 - 75100 Matera
Chiesa del Cristo flagellato ed ex Ospedale di San Rocco	Via San Biagio, 31 - 75100 Matera
Laboratorio di restauro e depositi presso la zona PAIP 1	Via della Tecnica, 1 - 75100 Matera

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2019

Notizie storiche

Il Museo Nazionale di Matera nasce dall'unione del Museo Archeologico Nazionale D. Ridola e del Museo Nazionale di Arte Medievale e Moderna della Basilicata. Istituito con legge del 9 febbraio 1911, per volontà di Domenico Ridola, medico, archeologo e senatore materano, è ospitato negli ambienti dell'ex convento settecentesco di Santa Chiara. Il barocco Palazzo Lanfranchi, sede del seminario, fondato dall'arcivescovo Vincenzo Lanfranchi nel 1672, e dal 1979 sede della Soprintendenza per i beni storici e artistici, è stato inaugurato il 6 maggio 2003 e dà voce alla tradizione artistica lucana. Il complesso monumentale costituito dall'Ex Ospedale di San Rocco e dalla Chiesa del Cristo Flagellato è stato consegnato nel luglio 2022 dalla Dm della Basilicata. L'ex Ospedale San Rocco fu costruito nel 1610 e nella prima metà del XVII secolo diviene carcere cittadino. L'annessa chiesa del Cristo Flagellato conserva la sua funzione di luogo di culto fino agli anni settanta dell'800.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Le collezioni del Museo nazionale di Matera spaziano dal Pleistocene fino all'età contemporanea con reperti archeologici che raccontano le trasformazioni delle comunità umane e del territorio dal Paleolitico alla Magna Grecia, provenienti da importanti siti come Timmari e Montescaglioso. Nel 2021 sono state avviate le operazioni mirate allo studio e alla valorizzazione dei reperti

del fossile "Balena Giuliana" ritrovata nel 2006 da un agricoltore presso la diga di San Giuliano, i cui resti sono esposti presso il Museo. La collezione etnografica dei Musei nazionali di Matera, costituita da marchi da pane, legni intagliati, terrecotte, ceramiche e oggetti collegati al lavoro agricolo e pastorale, raccontano vita e cultura contadina lucana del secolo scorso. Il Museo Lanfranchi si articola in: Arte del Territorio, Collezione d'Errico, Arte Contemporanea (Levi e Guerricchio) e Fotografia (Carbone e Cresci), ricostruendo la storia delle arti figurative dal Medioevo al '900.

Missione

I Musei nazionali di Matera assicurano e sostengono per missione istituzionale la conservazione del patrimonio materiale ed immateriale, la conoscenza, la promozione, la valorizzazione e la fruizione, per la realizzazione di una piena accessibilità anche attraverso la sperimentazione di nuovi modelli di fruizione del patrimonio artistico e culturale. L'obiettivo è contribuire alla promozione dello sviluppo della cultura e della ricerca scientifica e tecnica, nel settore dell'archeologia e dell'arte e negli altri ambiti scientifici implicati dall'attività istituzionale, con risorse interne ed esterne, e in collaborazione con soggetti nazionali ed internazionali. I Musei divengono spazio di crescita e formazione, in grado di valorizzare la persona, in quanto individuo e parte integrante di una comunità, attraversata da reti, relazioni e connessioni, in un mondo senza confini.

Compiti e servizi

I Musei nazionali di Matera curano l'ordinamento delle collezioni, incentivano programmi di restauro sul patrimonio affidato e promuovono attività di studio, ricerca e pubblicazione. Attuano iniziative di prestito e acquisizione di beni, organizzano mostre, eventi, convegni e seminari. I Musei curano la comunicazione attraverso i canali social; realizzano progetti di formazione attraverso l'attivazione di tirocini in collaborazione con le Università e percorsi didattici. Oltre alle sale espositive, le sedi dispongono di sale per conferenze/convegni, biblioteche specialistiche, archivi, spazi esterni (giardini, cortili e Terrazza), ambienti per la sosta del pubblico, servizi/spazi per adulti e bambini.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

26

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Roberta

Cognome

Romano

Qualifica

Assistente informatico

Telefono

0835310058

Email

roberta.romano-01@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.00-20.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

Giorni di apertura

11	<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Lun 9.00-14.00 (Museo Ridola) / Mar 9.00-14.00 (Palazzo Lanfranchi) / Mer 9.00-14.00 (Ex Ospedale San Rocco)
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
365	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Facility card • Biglietti differenziati museo / parco
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	26
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Tutte le sale espositive	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
100%	Tutti
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro visitatori • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
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
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
Pannelli corredati da video / Installazione con esperienza	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code

immersiva / Applicazione audio-QR-Code	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazioni web scaricabili • Altro
Strumenti online: Altro	Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio
Sito web / Social network	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche	Ove esistente, specificare orario
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	9.00-20.00
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe tattili 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione diretta • Accessibile solo dall'istituto 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Premio Energheia, Cinema in Terrazza, Amabili Confini, Musei in Musica, Concerti all'ora del tè, Museo tra le righe, Museo in Opera, Museo in Sinfonia, Musica e Cultura, Artfest, Prime Minister, Nati per leggere.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Mostra "Il racconto della Bellezza. I tesori della Basilicata antica" in collaborazione tra il Mic e MAECI; Didattica: Laboratori Giallo Sassi, CEA e Zio Ludovico; PCTO Alternanza scuola - lavoro. Progetti Universitari: Tirocini con l'Università degli Studi della Basilicata.

- Fiera Didacta Italia, Firenze, Fortezza da Basso - Dal futuro al passato: la didattica al Museo nazionale di Matera;
- Convegno Antichi Popoli di Puglia. L'archeologia racconta - I musei e i luoghi della cultura della Direzione Regionale Musei Basilicata. Un bilancio;
- Restauro - Salone Internazionale dei Beni Culturali e Ambientali, dei Musei e delle Imprese" Ferrara - Giuliana degli Abissi: tutela e valorizzazione con l'uso di nuovi linguaggi comunicativi;
- Summer School Gela: Nuove tecnologie per la valorizzazione e la promozione dei luoghi e dei beni culturali
- Tecnologia e innovazione al Museo nazionale di Matera. Nuovi approcci narrativi per la valorizzazione e l'accessibilità;
- LuBeC 2023 - Lucca Beni Culturali- Giuliana degli Abissi: nuove prospettive per la valorizzazione del patrimonio culturale
- 62° Convegno Internazionale di Studi sulla Magna Grecia - Giuliana degli abissi: un percorso virtuoso dal restauro alla valorizzazione;
- Convegno Gli abissi del tempo. La grotta di Lama Lunga, Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio della Città Metropolitana di Bari - Giuliana degli Abissi': tutela e valorizzazione di un fossile del Pleistocene;
- Convegno ICOM Il Museo e la cultura della legalità' - Il Museo nazionale di Matera: buone pratiche di legalità per la valorizzazione del patrimonio culturale;
- Borsa Mediterranea del Turismo Archeologico di Paestum - Comunicare l'antico: nuovi approcci narrativi per il racconto del patrimonio culturale del Museo nazionale di Matera;
- RO.ME Museum Exhibition 2023. Fiera internazionale sui musei, i luoghi e le destinazioni culturali - Il Museo nazionale di Matera nuovi progetti di valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale;
- Convegno Cesare Brandi e le frontiere del restauro - Il restauro di Palazzo Lanfranchi: la conservazione come processo condiviso.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

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

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	no
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
no	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Newsletter • Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	9.00- 17.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
Sede Palazzo Lanfranchi: beni di proprietà dello Stato-746; beni in possesso-1257; totale beni 2003. Sede Ridola: beni di proprietà dello Stato-totale 21800 Museo Nazionale di Matera-totale 23803	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
1700	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di

di schede rispetto al patrimonio posseduto	schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Servizi specialistici	
Depositi	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Archivio	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse • Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, con altri musei del territorio • Sì, con altri musei affini per tipologia • Sì, con enti e istituzioni culturali • Sì, con altri soggetti 	

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

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- 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.)**

- I Musei nazionali di Matera accessibili: aperti, inclusivi e partecipativi. Costruire il futuro del patrimonio culturale tra storia e innovazione;
- I nuovi spazi espositivi presso la Palazzina Fio "Allestimento accessibile a tutti per la valorizzazione dei resti fossili della Balena Giuliana;
- Abbattimento delle barriere architettoniche fisiche all'interno del Museo Ridola;

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.)**

- Restauro e allestimento del Museo archeologico Ridola di Matera;

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

Nessuno

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

- "Pon Cultura e sviluppo 2014-2020 intervento "Restauro e valorizzazione di Palazzo Lanfranchi";

stakeholder, ecc.)

- "CUBA INTROSPETTIVA. Esperienze performative di videoarte", presso l'Ex Ospedale di San Rocco.

- "A cì appartjn? VICINATI. Etnografie di oggetti", presso l'Ex Ospedale di San Rocco.

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

MUSEI NAZIONALI DI MATERA

Tel

0835310058

Indirizzo / Address

VIA DOMENICO RIDOLA, 24

Email

mn-mt@cultura.gov.it