



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo  
POLO MUSEALE DELLA CAMPANIA  
Museo Duca di Martina

Museo Duca di Martina

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Nazionale della Ceramica Duca di Martina nella Villa Floridiana si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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

### LA NOSTRA IDENTITÀ

- Il Museo Nazionale della ceramica Duca di Martina nella Villa Floridiana è un museo dello Stato Italiano e fa parte del Polo Museale della Campania .
- È un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.
- È un museo di arti decorative con un nucleo preponderante di ceramiche (porcellane europee e orientali e maioliche).
- Ha sede in Via Cimarosa 77 – 80127 Napoli.

### LA NOSTRA STORIA

- **La villa Floridiana**

Già esistente nella prima metà del XVIII secolo, agli inizi dell'Ottocento apparteneva agli eredi di Cristoforo Saliceti, ministro di polizia del governo murattiano, i quali, nel 1817, furono costretti a svendere l'appezzamento al re Ferdinando di Borbone, che intendeva destinarlo a residenza estiva della moglie morganatica Lucia Migliaccio di Partanna, duchessa di Florida, sposata in Sicilia nel 1814, poco dopo la morte della regina Maria Carolina.

La ristrutturazione dell'intero complesso, che già comprendeva un piccolo casino (l'attuale Museo) ed una coffee-house (l'odierna Villa Lucia), fu affidata all'architetto Antonio Niccolini che, tra il 1817 e il 1819, progettò sia il rifacimento in stile neoclassico della palazzina che la riconfigurazione dei giardini all'inglese, secondo la moda del tempo. Il Niccolini, sfruttando il naturale andamento del terreno, degradante verso il mare, ridisegnò le aree esterne, alternando vaste praterie ed aiuole con quinte scenografiche a zone 'a boschetto' e terrazzamenti scoscesi. Invece, per le zone circostanti l'edificio principale adottò soluzioni più regolari e simmetriche in conformità con le caratteristiche stilistiche di gusto neoclassico. Ideò, inoltre, un teatrino all'aperto, un tempietto ionico, le serre ed alcune grotte per animali esotici, unici elementi architettonici ancora oggi esistenti nell'attuale area del Parco, che fanno percepire l'originaria atmosfera pittoresca.

Riguardo alla Villa, come si evince dalla pianta autografa del Niccolini conservata al Museo di San Martino, inglobando il vecchio casino Saliceti, concepì un edificio con corpo centrale rettangolare e due bracci perpendicolari e simmetrici, rivolti a settentrione, di cui quello occidentale di nuova costruzione. Inoltre, aggiunse, all'ingresso centrale dell'edificio una piccola area porticata, per la sosta delle carrozze, soluzione architettonica già adottata per il Teatro San Carlo. Per la facciata meridionale, che risultava su tre livelli per l'accentuata pendenza del terreno, il Niccolini elaborò per il piano seminterrato un basamento in pietra lavica con una scalinata marmorea a doppia rampa, che raccorda l'edificio al parco circostante, aprendosi sul suggestivo panorama della città.

Dopo la morte della duchessa, nel 1826, gli edifici monumentali ed il Parco subirono numerose trasformazioni da parte degli eredi fino al 1919, anno in cui la Villa venne acquistata dallo Stato e destinata a sede museale. La villa è anche dotata di spazi che possono essere dati in concessione per eventi.

- **Il Museo Duca di Martina**

Il Museo Duca di Martina nella Villa Floridiana di Napoli, è sede dal 1931 di una delle maggiori collezioni italiane di arti decorative. Comprende oltre seimila opere di manifattura occidentale ed orientale, databili dal XII al XIX secolo, il cui nucleo più cospicuo è costituito dalle ceramiche. La raccolta, che dà il nome al Museo, è stata

costituita nella seconda metà dell'Ottocento, da Placido de Sangro, duca di Martina e donata nel 1911 alla città di Napoli dai suoi eredi.

Il duca, secondogenito di Riccardo e di Maria Argentina Caracciolo era nato a Napoli nel 1829 ed apparteneva ad un illustre casato strettamente legato alla corte borbonica. Dopo l'unità d'Italia si trasferì a Parigi, dove iniziò ad acquistare oggetti d'arte applicata, entrando in contatto con i maggiori collezionisti europei, come i Rothschild, e partecipando alle grandi esposizioni universali che proprio in quegli anni, tra Londra e Parigi, avevano contribuito a far nascere un forte interesse per le arti applicate all'industria. Egli comprava addirittura interi lotti di oggetti, parte dei quali venivano inviati nella sua residenza napoletana di piazza Nilo.

Nel 1881 morì il suo unico figlio e quindi l'intera collezione fu ereditata nel 1891 dall'omonimo nipote, conte dei Marsi, che, tramite la moglie Maria Spinelli di Scalea, la donò nel 1911 alla città di Napoli.

Il Museo si sviluppa su tre piani; al piano terra sono esposti, oltre ad alcuni dipinti, avori, smalti, tartarughe, coralli e bronzi di epoca medioevale e rinascimentale, maioliche rinascimentali e barocche e vetri e cristalli dei secoli XV- XVIII, mobili, cofanetti e oggetti d'arredo; al primo piano è collocata la raccolta di porcellane europee del XVIII secolo costituita da nuclei delle più importanti manifatture del Settecento, Meissen, Doccia, Napoli e Capodimonte, porcellane francesi, tedesche ed inglesi. Infine al piano seminterrato, è allestita la sezione di oggetti d'arte orientale, tra cui notevole è la collezione di porcellane cinesi di epoca Ming (1368- 1644) Qing (1644- 1911) e Giapponesi Kakiemon ed Imari.

#### **La nostra missione:**

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico del museo e la sua storia in relazione al collezionismo, al territorio e alle prospettive di conoscenza del patrimonio nazionale;
  - divulgare la conoscenza delle raccolte museali e del loro profondo legame con la storia di Napoli e del collezionismo italiano ed europeo;
  - accrescere il desiderio di conoscenza e l'attenzione per il patrimonio storico artistico nazionale di un pubblico sempre più ampio, fattore indispensabile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio pubblico e per la trasmissione alle generazioni presenti e future della conoscenza della identità storica e culturale del nostro paese;
- promuovere iniziative di restauro, mostre ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio del museo in rapporto alla città e al suo territorio, in compartecipazione con associazioni, enti pubblici e privati che concordino con gli stessi obiettivi di promozione.

**IL NOSTRO PATRIMONIO:** 7329 opere d'arte (totale): dipinti (tele e tavole); avori; smalti; vetri; maioliche; porcellane occidentali ed orientali; oreficerie; coralli; tartarughe; metalli; pietre dure; mobili e oggetti d'arredo; lacche.

#### **LA NOSTRA CONFIGURAZIONE**

Il Museo si trova in un edificio neoclassico, nel cuore di un parco monumentale sulla collina del Vomero, e presenta le seguenti caratteristiche:

area totale: 2300 mq

- aree verdi Parco Monumentale: 7 ettari
- area espositiva: 1510 mq circa
- numero sale espositive: 38

- sala polifunzionale: 200 posti a sedere, impianti di climatizzazione e impianti audio-video
- ascensore per diversamente abili
- depositi e laboratori: 90 mq
- accessi e uscite del Parco: 2 (Via D. Cimarosa 77 e Via A. Falcone 171)
- personale in servizio: 34 unità di cui 1 unità in part-time e 8 dipendenti Ales

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	8.30-19,00 (la biglietteria chiude alle ore 18,15) <b>Apertura sezioni:</b> <b>Porcellane orientali: ore 8,30-19,00;</b> <b>Porcellane europee: ore 9,30-17,00;</b> <b>(ultimo ingresso ore 16,15)-</b> <b>Arte medievale e rinascimentale:</b> <b>apertura solo con visite accompagnate</b> <b>alle ore 9,30, 11,00, 12,30, 15,00,</b> <b>16,00</b> <b>Arte medievale e rinascimentale e</b> <b>Porcellane Europee :apertura solo</b> <b>con visita accompagnata alle 17,00</b>
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>non più di un giorno settimanale feriale</i></li> <li>▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i></li> </ul>	Tutti i giorni ad eccezione di <ul style="list-style-type: none"> <li>- martedì, giorno di chiusura.</li> <li>- giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre), salvo progetti speciali disposti dal Superiore Ministero</li> <li>- partecipazione ad aperture straordinarie organizzate a cura del Superiore Ministero; manifestazioni in partnership con enti locali e territoriali.</li> </ul>
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	<i>SI/NO</i>	Il servizio di biglietteria è attualmente svolto dagli Assistenti alla Vigilanza e Accoglienza. E' anche punto informativo, risponde a domande inerenti al museo o alle

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		collezioni e distribuisce la Carta della Qualità dei Servizi. Chiude alle ore 13,15
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede  - su prenotazione	<i>Tempi massimi di attesa: sedi con visitatori annui &gt; 500.000: 120' sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 60' sedi con visitatori annui &lt; 200.000: 30'</i>  <i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi: sedi con visitatori annui &gt; 500.000 : 30' sedi con visitatori annui &gt; 200.000: 20' sedi con visitatori annui &lt; 200.000 : 15'</i>  <i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	Tempo massimo di attesa: 2' per i singoli. Tempo massimo di attesa: 2' per i singoli. E' attivo un servizio di prenotazione telefonica: tel: 848.800.288 o +39.06.39967050 dall'estero e dai cellulari, dal lunedì al sabato 09.00-13.30; 14.30-17.00 Servizio on line con diritto di prevendita di €1.50: <a href="http://www.coopculture.it/">http://www.coopculture.it/</a> In caso di eccezionale affluenza sono utilizzati cartelli di avviso.
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Tempo massimo di attesa: 5'
Informazione e orientamento:		Il punto informativo e di orientamento coincide con la biglietteria.
- esistenza di un punto informativo	SI	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI / NO	E' disponibile materiale informativo sulla Villa Floridiana, sulla storia delle collezioni e sulle singole sezioni distribuito dagli Assistenti alla Vigilanza e Accoglienza in biglietteria.
- disponibilità di informazioni on line sui servizi	SI	Sito e riferimenti internet: <a href="http://www.polomusealecampania.beniculturali.it/">www.polomusealecampania.beniculturali.it/</a> ; <a href="http://www.facebook.com/pages/Museo-Nazionale-della-Ceramica-Duca-di-Martina-in-Villa-Floridiana/140473522701785_ref=ts">http://www.facebook.com/pages/Museo-Nazionale-della-Ceramica-Duca-di-Martina-in-Villa-Floridiana/140473522701785_ref=ts</a> ; <a href="https://twitter.com/Polonapoli">https://twitter.com/Polonapoli</a>
- presenza di segnaletica interna	SI	Il Museo è dotato di pannelli didattici e di orientamento generale presenti nella biglietteria, in lingua italiana, inglese, francese, tedesca, spagnolo, giapponese. Pannelli con avvisi per particolari incontri, eventi e manifestazioni sono posti all'ingresso del museo in lingua italiana e inglese.
- presenza di segnaletica esterna	SI	Lungo il percorso stradale per raggiungere il Museo e all'interno del parco è presente la segnaletica per indicare il luogo in cui è

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		ubicato il museo e in quest'ultimo sono collocati "totem" informativi.
- addetti ai servizi e personale di sala		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è munito di cartellino identificativo.</li> <li>• Solo il personale Ales è fornito di divisa.</li> <li>• il personale è addetto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'accesso del pubblico al museo e sua regolamentazione per garantire la migliore fruizione;</li> <li>- all'accoglienza, assistenza e orientamento;</li> <li>- alla prima informazione su percorsi, opere, orari, servizi e attività;</li> <li>- alla soluzione, ove possibile, di esigenze specifiche e informazioni per diverse fasce di utenza;</li> </ul> </li> <li>° Ha seguito corsi di sicurezza</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con disabilità	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il 100% di sale/spazi/servizi è facilitato per persone con disabilità motoria, che possono accedere senza incontrare barriere architettoniche dal varco di Via Aniello Falcone, previo accompagnamento da parte del personale di vigilanza;</li> <li>• Ai visitatori con disabilità motoria è consentito l'accesso al museo in automobile fino all'ingresso.</li> </ul>
Servizi igienici per disabili	SI	Sono presenti servizi igienici per persone con disabilità.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il 100 % delle sale è aperto al pubblico e alcuni percorsi si possono fare con visita accompagnata</li> <li>• La chiusura delle sale dovuta ad eventuali assenze per motivi giustificati e non procrastinabili è segnalata presso la biglietteria con avvisi e cartelli.</li> <li>• La pulizia delle sale viene svolta quotidianamente.</li> </ul>
- spazi dedicati alla fruizione	<i>Non meno del 50% dei mq allestiti/fruibili sul totale Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il 50% dei mq comprensivi anche delle aree a verde del parco della Floridiana sono fruibili.</li> <li>• La chiusura di spazi ed aree esterne è determinata dal cattivo stato di conservazione del patrimonio arboreo.</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI/NO</i>	NO
Zone di sosta	<i>SI/NO</i>	NO
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione predisposta è conforme agli studi per la salvaguardia del pubblico e secondo gli standard di sicurezza, nell'80% degli ambienti: sono evitate zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, degli ascensori, delle rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i> <i>SI/NO negli spazi aperti</i>	• E' presente un sistema di segnaletica interna I pannelli e le schede mobili delle opere esposte sono presenti in tutte le sale, in italiano.
- guide brevi	<i>SI/NO</i>	• Non sono disponibili nel museo in quanto non è attivo uno spazio bookshop
- catalogo generale	<i>SI/NO</i>	• Non sono stati pubblicati cataloghi generali delle collezioni.
- audioguide	<i>SI/NO</i>	NO
- visite didattiche	<i>SI</i>	• L'attività didattica è affidata alla Società esterna "Progetto Museo", che organizza le visite su prenotazione, in italiano, in inglese, in francese e in altre lingue, su richiesta. Le visite didattiche sono effettuate anche da personale interno.
-strumenti multimediali	<i>SI/NO</i>	NO
-strumenti on line	<i>SI/NO</i>	NO
-altro materiale informativo	<i>SI/NO</i>	NO
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:	<i>SI/NO</i>	Su prenotazione è possibile partecipare ad una visita guidata per ipovedenti.



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI/NO</i>	
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive	<i>SI/NO</i>	NO
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>SI/NO</i>	
- esistenza di percorsi specifici	<i>SI/NO</i>	NO
<b>SERVIZI MUSEALI</b>		
Ampiezza		
Bookshop	<i>SI/NO</i>	Servizio di bookshop disattivato in attesa di aggiudicazione della gara d'appalto per i Servizi aggiuntivi.
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	SI
Ristorante	<i>SI/NO</i>	NO
Guardaroba e deposito oggetti	<i>SI/NO</i>	Il museo dispone di spazi guardaroba non custoditi
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI/NO</i>	Promozione del patrimonio storico-artistico museale dal VII-VIII sec. a. C. a opere di arte contemporanea, anche con progettazione di mostre finalizzate alla valorizzazione dei beni di pertinenza e competenza.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	Sono in corso: da settembre 2016 a maggio 2017 Conversazioni in Floridiana tra arte, letteratura e musica, Incontri sul Benessere del corpo e della mente; Spettacoli di danza, performance, incontri letterari e lezioni di yoga negli spazi del museo (auditorium, vestibolo) e negli spazi del parco (prato antistante la villa).

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	SI
Diffusione delle attività/iniziativa	<i>SI/NO</i>	I quotidiani, la cartellonistica, il sito web, Facebook, Twitter sono i canali privilegiati attraverso i quali si diffondono le attività istituzionali e temporanee.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	Sono attivati e in fase di redazione accordi e partnership con altri istituti affini.
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	Gli spazi sono affittati per concerti, cene di gala, convegni, manifestazioni teatrali, performances.
Altro	<i>SI/NO</i>	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
Ampiezza		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	Visite e percorsi tematici curati dalla società esterna "Progetto Museo", su prenotazione, durante tutto l'anno scolastico, a pagamento, pubblicizzati da pubblicazioni informative sulla programmazione didattica annuale distribuite alle scuole regionali e agli Istituti che ne fanno richiesta.  Visite tematiche a cura del personale interno in occasione di aperture straordinarie
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	Laboratori artistici e di animazione curati dalle società esterne "Progetto Museo" e "Le Nuvole", durante tutto l'anno scolastico, a pagamento.
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	A inizio anno scolastico "Progetto Museo" organizza una giornata di formazione dedicata ai docenti e corsi di approfondimento in occasione di eventi particolari, rivolta a tutti i musei dipendenti dal Polo Museale della Campania
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	A inizio anno scolastico "Progetto Museo" organizza una giornata di formazione dedicata agli operatori didattici.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI/NO</i>	Sono in corso progetti speciali in convenzione con scuole.
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Informazioni e assistenza sono fornite dalla Sezione didattica a cura di "Progetto Museo"- "Musis", aperta agli utenti da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 18.00, il sabato dalla 9.00 alle 14.00 al numero verde: 848800288, dai cellulari, dall'estero e dai telefoni non abilitati 06 39967050. In orario d'ufficio(ore 08.00 – 14.00) è attivo il servizio a cura della direzione del museo.
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	La documentazione per la didattica è consultabile presso la Sezione didattica al 100 % dell'orario di apertura.
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Attraverso canali di stampa e on line
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	L'Archivio Documentazione Patrimonio Artistico è aperto su richiesta in orario di apertura degli uffici (ore 08.00-14.00), concordando con la Direzione del museo le modalità di accesso all'indirizzo mail: <a href="mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it">pm-cam.martina@beniculturali.it</a> .
Ampiezza		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI Non meno del 60% del patrimonio</i>	Consultazione in sede delle schede catalografiche della Donazione Placido de Sangro duca di Martina (70 % ), eventuale invio di materiale a chi ne fa richiesta con posta elettronica all'indirizzo mail: <a href="mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it">pm-cam.martina@beniculturali.it</a> .
- schede di restauro	<i>SI/NO</i>	Consultazione in sede contatti mail: <a href="mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it">pm-cam.martina@beniculturali.it</a> .
- schede di movimentazione	<i>SI/NO</i>	Consultazione in sede contatti mail: <a href="mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it">pm-cam.martina@beniculturali.it</a> .
- archivio fotografico	<i>SI 70% del patrimonio del Museo</i>	Consultazione in sede del materiale fotografico a colori e in b/n delle collezioni

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		d'arte del Museo Duca di Martina, previo appuntamento (90%); per il restante 10% del patrimonio la documentazione fotografica è disponibile su richiesta presso la fototeca del Polo Museale (mail: <a href="mailto:fernanda.capobianco@beniculturali.it">fernanda.capobianco@beniculturali.it</a> )
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>SI</i> <i>.....% del patrimonio del Museo</i>	Sono consultabili nell'Archivio del museo, previo appuntamento con la Direzione, due filmati dell'Istituto Luce sulla Villa Floridiana e sul Museo Duca di Martina (40%). contatti mail: <a href="mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it">pm-cam.martina@beniculturali.it</a> .
- pubblicazioni	<i>SI / NO</i>	Consultazione in sede, nella biblioteca previo appuntamento con la Direzione, contatti mail: <a href="mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it">pm-cam.martina@beniculturali.it</a> .
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
-Enti o istituzioni territoriali (istituti culturali similari o affini, enti pubblici, realtà del territorio, ...)	<i>SI/NO</i>	Sono attivati rapporti con la Regione Campania, la Città Metropolitana, il Comune e la Camera di Commercio di Napoli in occasione di mostre o eventi; partnership, accordi e intese con enti territoriali, nazionali ed internazionali. Finalità: decoro dell'area e promozione del museo
-Volontariato (Amici dei musei, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>SI/NO</i>	<i>NO</i>
-Associazionismo (FAI, ANAI, ANASTAR, ABI, ...)	<i>SI/NO</i>	<i>SI</i>
-Onlus	<i>SI/NO</i>	<i>NO</i>
-Operatori economici	<i>SI/NO</i>	<i>NO</i>
Modalità di comunicazione delle attività		Lettere, accordi scritti e convenzioni.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		Ampliamento del pubblico con particolare attenzione alle fasce disabili ed ai visitatori in età scolare e universitaria. Obiettivi: offerta culturale per promuovere strumenti attrattivi.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<i>NO</i>	
-delle strutture		
-delle collezioni	<i>SI/NO</i>	Sono previsti acquisti, comodati, rotazione depositi, prestiti.
-dei servizi	<i>SI/NO</i>	
-delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	Sono previsti: circa 10 eventi, 16 conferenze, 4 mostre e il miglioramento dei rapporti con gli stakeholder.

La presente Carta della qualità dei servizi è stata aggiornata nell'ottobre 2016

La Direzione

## 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 Luisa Ambrosio.

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-cam.martina@beniculturali.it](mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it) o un fax al seguente numero: 081 5781776

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e a rilasciare 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-cam.martina@beniculturali.it](mailto:pm-cam.martina@beniculturali.it).

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

*(Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)*

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**Polo museale della Campania  
Museo Duca di Martina nella Villa Floridiana**

Via Cimarosa, 77 801287 Napoli  
Tel 0815781776

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni