MiBACT

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Abruzzo

Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella"
Chieti

Carta della qualità dei servizi

la Civitella

2014

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero 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

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

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" di Chieti si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai

cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

Il Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" di Chieti 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 Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" di Chieti 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

NATURA GIURIDICO ISTITUZIONALE

Il Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "LA CIVITELLA" è un Istituto della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Abruzzo, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Tursimo, con sede in Via degli Agostiniani, 14 a Chieti.

E' di proprietà dello Stato, è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro (D.Lgs. 41/04, artt. 53,101 c.1 e 3). Non gode di autonomia finanziaria e non ha personalità giuridica. Il suo staff è parte integrante della Soprintendenza archeologica da cui il Museo dipende. La gestione economica e del personale del museo spetta alla Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Abruzzo di Chieti dipendente dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici dell'Abruzzo con sede all'Aquila, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Il Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "LA CIVITELLA" è un'istituzione permanente al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di conservare valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio archeologico della città sia per preservarne la memoria, fornire dati oggettivi alle ricostruzioni storiche e sviluppare interesse nei confronti del passato al fine di incrementare l'amore per lo studio.

Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale, provenienti principalmente dalla città di Chieti e dalla vallata del fiume Pescara, frutto di vecchi scavi promossi dalla Provincia di Chieti e di nuove acquisizioni raccolte negli ultimi quaranta anni con le ricerche condotte dalla Soprintendenza archeologica. Le caratteristiche della collezione sono tipiche dei contesti formati dai materiali rinvenuti negli scavi urbani (frammenti di ceramica di diverse tipologie, monete, scultura, terrecotte architettoniche, corredi funerari) cui si aggiungono i materiali della collezione Zecca provenienti dagli scavi della fine dell'800 nel centro storico, acquistati dallo stato nel 1914 conservati sino al 2000 in parte ad Ancona e riuniti per l'esposizione nella sala "Collezionismo o Musei?". Nel deposito sono conservati per lo studio e la catalogazione i materiali di proprietà demaniale della Soprintendenza, provenienti da molti siti archeologici dell'Abruzzo

Il Museo persegue la propria missione con:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni attraverso relazioni scientifiche, conferenze pubbliche, pubblicazioni scientifiche e divulgative, mostre tematiche e tipologiche, scambi con altre istituzioni analoghe;
- iniziative culturali, formative, educative , informative tra cui mostre temporanee , seminari e convegni, corsi di formazione, stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni anche di argomenti non strettamente archeologici al fine di interessare pubblici più ampi;
- la ricerca scientifica e lo studio dei contesti archeologici sono svolti anche in collaborazione con le Università del territorio, con Università italiane e straniere.

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

SEDE

Il museo sorge all'interno del parco archeologico dell'anfiteatro romano, realizzato nell'area che fino a venti anni fa ospitava lo stadio comunale.

La nuova istituzione, inaugurata il 18 novembre 2000, mostra i materiali archeologici e i documenti utili alla ricostruzione della nascita e dello sviluppo della città di Chieti.

L'edificio, dall'architettura discreta e moderna, costituisce nel cuore della vecchia città uno stimolo alla riqualificazione urbana e un'occasione di sviluppo culturale.

L'allestimento valorizza il materiale esposto mediante istallazioni multimediali e scenografie di grande effetto; le sale espositive sono caratterizzate da un allestimento di concezione innovativa. Grazie ad un ricercato utilizzo di suoni e musiche, di immagini proiettate e di luci, di citazioni, il Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" offre al visitatore un'esperienza unica, suggestiva ed indimenticabile, coinvolgendone corpo e mente allo stesso tempo.

Purtroppo, la mancata erogazione di fondi necessari alla manutenzione delle installazioni multimediali e di tutta la strumentazione utilizzata per l'allestimento di concezione innovativa, ha impoverito l'offerta culturale del museo sottraendogli la principale fonte di informazione.

Il percorso scientifico propone tre diverse modalità di approccio che possono essere sviluppate in un'unica visita: *L'inizio della storia urbana*, *Da Roma a Ieri*, *La Terra dei Marrucini*.

Indirizzo: Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" – Via G.S. Pianell snc - Chieti (CH) tel. 0871.63137- fax. 0861.404658. E-mail: **sba-abr.museolacivitella@beniculturali.it**

STORIA

Il progetto del complesso archeologico della Civitella è stato elaborato in più fasi, a partire dai primi rinvenimenti nel 1982 avvenuti in occasione della realizzazione del serbatoio idrico comunale della città, nell'area dell'ex stadio. Sotto il campo sportivo e tra le mura dell'ottocentesca piazza d'armi, sul colle ove sorgeva l'acropoli di *Teate Marrucinorum*, furono riportati alla luce i resti di un anfiteatro romano.

Conseguenza di questa scoperta, di grande significato per la storia cittadina e non solo, fu la decisione da parte della Soprintendenza archeologica di valorizzare l'area in questione tramite la costruzione di un complesso museale che potesse rappresentare la storia urbana, nel totale rispetto dell'area archeologica e della sua integrazione con l'assetto della città contemporanea.

Oltre alla valorizzazione del sito, attraverso la restituzione e l'inserimento dei resti archeologici provenienti dagli scavi, obiettivi del progetto fu il racconto del divenire storico della città attraverso l'aggiornamento degli studi, la ricomposizione e il restauro dei materiali archeologici.

Il museo è cultura, sport, spettacolo, studio, esposizione, restauro e raccolta di materiale dedicato in primo luogo alla collettività dei residenti, ma si propone come per tutti i tipi di pubblico anche attraverso l'abbattimento di ogni tipo di barriera architettonica.

MISSIONE DEL MUSEO

Il Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" di Chieti, oltre ad assolvere la sua missione di tutela, promozione, conservazione e valorizzazione, si propone come centro di apprendimento, contenitore di storia e di conoscenza e si rivolge a tutti coloro che desiderino accrescere la loro cultura e confrontare le proprie idee con gli altri.

Le finalità di punto di aggregazione per il confronto e l'arricchimento culturale si ampliano all'incontro e allo svago, nel tentativo di rifunzionalizzare il ruolo che l'anfiteatro e il campo sportivo successivo hanno svolto sino a ieri nel tessuto urbano; edificio contemporaneo polivalente, all'interno del quale sono presenti spazi diversi, a disposizione di Enti, Associazioni e singoli cittadini per la realizzazione di iniziative sociali e culturali.

Il museo assolve a questa "missione" come:

- sede espositiva dei materiali archeologici e luogo di deposito dei numerosi reperti provenienti dal territorio abruzzese.
- sede di attività di ricerca scientifica, studio e restauro del patrimonio del museo e delle testimonianze archeologiche del territorio abruzzese.
- sede di attività culturali, formative ed educative rivolte a diverse fasce di utenti mediante mostre, seminari, convegni, stage e corsi formativi, lezioni tematiche, visite guidate e laboratori, conferenze, concerti e spettacoli teatrali.

Nelle sue molteplici attività favorisce la collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca italiani e stranieri, di enti locali e di Associazioni Culturali, di Scuole di ogni ordine e grado.

SERVIZI

Il museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

Il funzionario referente per la compilazione della Carta è l'arch. Claudio Finarelli

Direttore del Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo "La Civitella" di Chieti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	*9:00- 20:00* *ultimo ingesso 19:30*
Giorni di apertura	*Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:* - *lunedì;* - *giorni considerati festivi* *(D.M. 13.04.1993 – 1° Gennaio, 1° Maggio, 25 Dicembre).*
Accoglienza	
Sito web	Presenza di informazioni web aggiornate www.archeoabruzzo.beniculturali.it/lacivitella.html
Biglietteria	- Non è data in concessione a società esterne; - È anche un punto informativo; - Sì, esistono riduzioni; - Non esistono biglietti cumulativi, biglietti integrati, facility card.
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	 Massimo 20' Massimo 15' Prenotazione tramite fax o e-mail
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Massimo 30'
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Informazioni tramite il personale addetto all'accoglienza.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	- Si, materiale informativo in cartaceo, presso la reception. - Si, materiale informativo disponibile in inglese, in francese e in tedesco.
- disponibilità di informazioni *online* sui servizi	Si, presenza di informazioni web aggiornate www.archeoabruzzo.benicltural i.it/lacivitella.html

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- presenza di segnaletica interna	Si, presenza di didascalie indicando il percorso museale, segnaletica per servizi, segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	Si, esistenza di segnaletica esterna stradale completa di denominazione chiara ed evidente.
- addetti ai servizi e personale di sala	- il personale è munito di cartellino identificativo; - il personale dispone di divisa ma non utilizzato (ultima fornitura divisa circa 15 anni fa); - il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e può indicare una persona di riferimento.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	- si, 100% di sale/spazi/servizi accessibili direttamente; - non sono disponibili attrezzature/strumenti di ausilio disponibili/personale dedicato; - non c'è la presenza di carte di rilevamento del progetto AD Arte (www.valorizzazione.beniculturali.it)
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	•il 100% delle sale aperte; •tutte le sale, collezioni, opere sono comunque visitabili; •non è previsto l'accesso contingentato; •all'interno non sono presenti mezzi di locomozione; •la pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, giornalmente.
- spazi dedicati alla fruizione	•il 100% dei mq allestiti/fruibili sul totale; •il 100% degli spazi sono comunque visitabili; • la pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, giornalmente.
- spazi dedicati alla comunicazione	Si, sono presenti: - sala video; - sala destinata alla didattica; - sala ai laboratori.
Zone di sosta	Si, presenti zone di sosta presso l'ingresso e durante il percorso di visita.
Illuminazione	Si, l'illuminazione ambientale e puntiforme nelle vetrine sono predisposte è studiate per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Si, il monitoraggio delle sale, degli ascensori, delle rampe di scale viene effettuato in maniera sistematico per garantire la fruibilità dei luoghi.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	- Si; - Non disponibili in inglese o in altre lingue.
- didascalie	- Si, presenza di didascalie nelle sale; - Si, disponibilità di didascalie in italiano e in inglese.
- guide brevi	- gratuite; - disponibili anche in inglese.
- catalogo generale	Non in vendita
- audioguide	Non disponibili
- visite didattiche	- su prenotazione; - si, disponibili in inglese o in altre lingue, su richiesta.
- sito web	www.archeoabruzzo.beniculturali.it/lacivitella.html
- strumenti multimediali	Si, MULTIVISIONE
- strumenti *online*	No
- altro materiale informativo	No
Assistenza qualificata per diversamente abili: - in via continuativa	No
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	No
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di	No No

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
percorsi specifici	
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Si, in concessione esterna.
Caffetteria	Si, in attesa di concessione.
Ristorante	No
Guardaroba	Si, gratuito.
Deposito oggetti	No
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	- Si, si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi: MULTICULTURALI. - Si, l'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	SI/NO: Il museo, per mancanza di fondi, non realizza eventi ma affida gli spazi esistenti in concessione temporanea.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si, n. 4 1) Fortuna & Prosperità; 2) Valerio Cianfarani; 3) Il Museo Archeologico Nazionale La Civitella; 4) Attraverso lo specchio.
Diffusione delle attività/iniziative	Si, tramite quotidiani, cartellonistica, mailing list.
Risorse aggiuntive	No
Altro	Affitto degli spazi per eventi multiculturali.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Si, VISITE GUIDATE ANCHE A PERCORSO TEMATICO per scuole di ogni ordine e grado, progettati in collaborazione con i Servizi Educativi della SBBA.
- laboratori artistici e di	Si, LABORATORI DIDATTICI DRAMMATIZZATE per scuole di ogni

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
animazione	ordine e grado, progettati in collaborazione con i Servizi Educativi della SBBA.
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole	No
- altre iniziative	No
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Durante l'apertura della struttura (dalle ore 09:00 alle ore 20:00) è possibile reperire informazioni dal personale addetto all'accoglienza oppure consultare la pagina web http://www.archeoabruzzo.beniculturali.it/lacivitelladidattica0.html
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Su richiesta
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Si, diffusione tramite le attività istituzionali e temporanee (quotidiani, cartellonistica, mailing list).
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Su richiesta
Ampiezza	
Disponibilità di:	
- schede di catalogazione	Si, ufficio catalogo SBA
- schede di restauro	No
- schede di movimentazione	No
- archivio fotografico	Si, archivio fotografico SBA
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	No

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- pubblicazioni	Si, consultabile e riproducibile a richiesta.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	- Enti territoriali: Protocollo d'intesa con Comune Chieti e Provincia Chieti per valorizzazione e gestione beni archeologici, istituito tavolo tecnico. - Associazioni di volontariato/Onlus: Partnership per realizzazione del progetto finanziato dalla DGVal - La Teate degli Asinii: viaggio virtuale nella Chieti di 2000. Disseminazione del progetto e dei suoi risultati a livello nazionale.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Ufficio stampa e servizio comunicazione della SBA.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	No
Biblioteca	No
Fototeca	Si, Archivio Fotografico SBA
Deposito	Si, - a richiesta, accompagnati dal Consegnatario dei Beni; -chiuso per il pubblico generico.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Miglioramento riguardante l'attrattività, l'ampliamento dei pubblici sia per fascia d'età che per diversamente abili.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Si, sarà parzialmente strutturata l'aula didattica.
- delle collezioni	No
- dei servizi	Si, si vogliono fornire le guide museali e-book.
- delle attività di valorizzazione	- Si, per realizzazione del progetto finanziato dalla DGVal La Teate degli Asinii: viaggio virtuale nella Chieti di 2000.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Il prodotto sarà visionabile nella sala didattica; - Implementazione di nuovi servizi.
- altro	
RECLAMI	
Reclami	- PEC: mbac-sba-abr@mailcert.beniculturali.it - Libro firme.

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 il direttore arch. Claudio Finarelli.
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 e-mail sba-abr.museolacivitella@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0871-404658 oppure PEC: mbac-sba-abr@mailcert.beniculturali.it.

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

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

COMUNICAZIONE

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

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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

Stakeholder
Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

I T A L I A N O

Gentile amico del Museo

Siamo convinti di offrire un buon servizio, ma per migliorarlo ulteriormente apprezzeremmo molto il suo aiuto. Dopo aver visitato il nostro Museo, la invitiamo quindi a compilare questo breve questionario.

Grazie della disponibilità e della collaborazione.

Claudio Finarelli (Direttore del Museo "La Civitella")

1 – Aveva già visitato "la Civitella"?

☐ SI ☐ NO

2 a – Come valuta la disponibilità del personale del Museo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2 b – Come valuta le informazioni ricevute dal personale del Museo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3 – Quanto ritiene efficace il sistema di comunicazione del Museo?

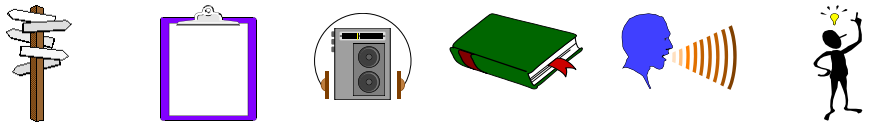
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4 a – Avrebbe apprezzato una quantità maggiore di informazioni?

☐ SI ☐ NO

4 b - Che tipo di informazioni ritiene siano più necessarie?

Segnaletica	Didascalie	Audioguide	Guida	Visita guidata	* Altro (specificare)



* _____

5 - Come valuta la qualità dei seguenti servizi?

a – Negozio (Shop)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b – Caffetteria (Bar)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c – Servizi igienici (WC)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Un suo commento sul Museo

_____

_____

_____

Se è interessato a ricevere comunicazioni sulle attività del Museo può trascrivere in basso il suo recapito. Lei riceverà soltanto le informazioni relative alle iniziative del Museo e i suoi dati saranno utilizzati solo a tale fine, nel pieno rispetto della sua *privacy*.

_____

_____

_____

E N G L I S H

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

National Archaeological Museum of Abruzzo "LA CIVITELLA"

Address: Via G.S. Pianell snc – 66100 Chieti – Italy
Telephone/fax: +39 (0)871-63137/404658
E-mail: sba-abr.museolacivitella@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days

D E U T S C H

Lieber Museumsfreund,

wir nehmen an, daß wir eine gute Dienstleistung anbieten, aber um diese weiterhin zu verbessern, legen wir auf Ihre Hilfe sehr viel Wert. Nachdem Sie unser Museum besichtigt haben bitten wir Sie diesen Fragebogen auszufüllen.
Danke für Ihre Bereitschaft und für Ihre Mitarbeit.

Claudio Finarelli (Direktor des Museums "La Civitella")

1 - Haben Sie "la Civitella" schon besucht?

☐ Ja ☐ Nein

2 a - Wie finden Sie die Bereitschaft des Museumspersonals?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2 b – Wie bewerten Sie die erhaltenen Informationen des Museumspersonals?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3 – Wie nützlich halten Sie das Mitteilungssystem im Museum?

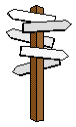
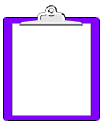
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4 a – Hätten Sie weitere Informationen geschätzt?

☐ Ja ☐ Nein

4 b – Was für Informationen währen Ihrer Meinung nach nötig?

Beschilderung	Legende	Hörgerät	Führung	Personen-führung	* Anderes (angeben)

*_____

_____

5 - Wie bewerten Sie die folgende Dienste?

a – Geschäft (Shop)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b – Caffetterie

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c – Hygienische Dienst (WC)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ihre Meinung über das Museum

_____

_____

_____

Wenn Sie an Veranstaltungen des Museums interessiert sind, dann geben Sie bitte hier Ihre Adresse an. Sie werden ausschließlich Informationen über unser Museum erhalten und Ihre Daten werden nur zu dieser Anwendung benutzt, es wird die *Privacy* respektiert.

_____

_____

_____