



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
Nord	Lombardia
Indirizzo	
piazza Ducale, 20	
Città	Cap
Vigevano	27029
Denominazione	Acronimo
Museo archeologico nazionale della Lomellina	MANLo
Sito Web	Email
https://museilombardia.cultura.gov.it/musei/museo-archeologico-nazionale-della-lomellina/	stefania.bossi@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Stefania Bossi	0381 72940

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1998

Notizie storiche

Il Museo è stato inaugurato nel 1998 e aperto stabilmente dal 2001, all'interno degli spazi della scuderia più antica del castello visconteo-sforzesco di Vigevano. La sua istituzione rientra in un Accordo di Programma fra lo Stato, Regione Lombardia e Comune di Vigevano per il restauro e la valorizzazione dell'intero complesso del Castello. L'allestimento iniziale comprendeva una sola sezione dedicata alle necropoli tardo celtiche e romane del territorio; nel 2006 si sono aggiunte altre due sezioni (dedicate al periodo tardoantico e al territorio di Vigevano) e una sala mostre che oggi espone l'intera collezione Strada. Nel 2019 è stata inaugurata la nuova sezione relativa alla preistoria. Dal 2015 il museo è in gestione alla Direzione regionale Musei Lombardia (già Polo Museale della Lombardia).

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

Il Museo archeologico nazionale della Lomellina è stato istituito con l'obiettivo di conservare ed esporre - in una sede unica, adeguata e fruibile - le testimonianze archeologiche provenienti da scavi e recuperi occasionali effettuati nell'area geografica posta tra i fiumi Ticino, Sesia e Po. La Lomellina è un comprensorio geografico che ha restituito abbondante documentazione archeologica dall'epoca preistorica alle soglie del Medioevo. La collocazione all'interno di un monumento prestigioso, a sua volta bene culturale, permette di valorizzare il patrimonio locale e di promuovere la sua conoscenza a un pubblico vasto.

Missione

La missione del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, esporre ai pubblici il patrimonio archeologico del territorio della Lomellina, favorendo la frequentazione degli spazi e delle attività del Museo presso la comunità locale e promuovendo la conoscenza in ambito nazionale e internazionale. Il museo assolve tale missione programmando attività di studio, conservazione, ricerca e con iniziative culturali che diffondano le conoscenze acquisite e favoriscano esperienze.

Compiti e servizi

Le sale espositive ospitano reperti archeologici di varia natura (ceramica, metalli, vetri, lapidei) provenienti dagli antichi abitati e dalle necropoli del territorio. L'esposizione è accompagnata da pannelli illustrativi dei complessi e da didascalie per i singoli oggetti.

Vengono periodicamente organizzate visite guidate, attività laboratoriali, incontri. Il museo collabora con gli altri musei della città, con le scuole di ogni ordine e grado, con le associazioni culturali per iniziative didattiche e attività culturali rivolte a differenti pubblici.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

5

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Stefania

Cognome

Bossi

Qualifica

Direttore

Telefono

0381 72940; 02 80294497

Emailstefania.bossi@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Mar-ven 9.00-14.00; sab-dom 9.00-17.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

5

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 gennaio e 25 dicembre, salvo diverse indicazioni

Numero di giorni di apertura annua

311

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

	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	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	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Mappe 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Presso il punto informativo • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese 	<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 	Si
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

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

Sale aperte

5

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

tutti

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

Spazi comunque visitabili

sale espositive

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Solo interna

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di**Climatizzazione - Presenza di impianti di**

climatizzazione alle esigenze conservative	climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No	No
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	100%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • QR Code • Applicazioni web scaricabili 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
orario museo	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Altro
Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro	
guida accessibile	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito

Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestrale • 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	Esposizione di oggetti a rotazione in particolari eventi; organizzazione di visite guidate, laboratori, conferenze, teatro di narrazione, concerti
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	collaborazione con il Sistema Museale Città di Vigevano, Politecnico di Milano, Società storica vigevanese, Comune di Vigevano
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Architettura • Archeologia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Mailing list • Newsletter • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Servizio civile 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Si, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- 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

9.00-17.00

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

non c'è concessionario

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

Orario

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

9.00-14.00

Numero di opere inventariate

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

6.760

> 50%

Numero di opere esposte

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

1.800

< 50%

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

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

- < 50%
- Consultabili in sede

- < 50%
- Consultabili in sede

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

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o

posseduto	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"> Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	dal lunedì al venerdì' dalle 8.30 alle 13.30
Archivio	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
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, 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 enti e istituzioni culturali 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'interno del museo	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
Sì	

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

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.)**

Per ampliare l'offerta espositiva e attrarre nuovo pubblico sono previste la realizzazione di nuovi allestimenti e il miglioramento dei servizi esistenti.

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.)**

Sono in fase di completamento i lavori di adeguamento del primo piano del Museo, con ulteriori spazi espositivi, aree per laboratori e didattica, oltre agli uffici e alla sala di consultazione già presenti.
Si sta progettando la realizzazione del nuovo ingresso del Museo

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

La progettazione del nuovo ingresso del Museo prevede l'ampliamento degli spazi di accoglienza e la realizzazione del bookshop.

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

Inaugurata nel 2023 l'esposizione complessiva della collezione Strada, recentemente acquisita dallo Stato italiano e data in consegna al Museo archeologico della Lomellina. Attualmente il Museo sta lavorando alla progettazione dell'allestimento al primo piano dell'esposizione antologica delle opere di regina Cassola Bracchi, in deposito gratuito da Comune di Mede (PV).

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Il Museo sta collaborando con le biblioteche comunali e con il sistema bibliotecario provinciale, proponendo iniziative per diversi pubblici. Sono in programma per il 2024 conferenze, visite tematiche, convegni, concerti e attività culturali di varia natura.

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

Direzione regionale Musei Lombardia

Tel

02 80 294401

Indirizzo / Address

Palazzo Arese Litta, Corso Magenta, 24 - 20123 Milano

Email

drm-lom@cultura.gov.it