



CENTRO RICERCHE DI STORIA E ARTE - BITONTO

Carta della qualità dei servizi

Aggiornamenti successivi:

• 30 novembre 2017

• 30 novembre 2018

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La *Carta della qualità dei servizi* risponde a 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 della qualità dei servizi* nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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. 14 marzo 2013 nr. 33, 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. Si rinvia altresì alla 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 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 e regolarità**

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 presidente 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.

Elementi identificativi

Regione

Puglia

Area Geografica

Sud

Indirizzo

Via SS. Medici, 7

Città

Bitonto (BA)

Cap

70032

Denominazione

Centro Ricerche di Storia e Arte - Bitonto

Email



info@centroricerchebitonto.com

Sito web

www.centroricerchebitonto.com

Telefono/fax

+39.080.3745206

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Associazione

Data Rilascio

02.10.2017

Compilatore

stemillo@gmail.com

Anno di Istituzione

1968

Notizie storiche

Il Centro Ricerche di Storia e Arte – Bitonto è un’associazione culturale nata nel 1968. Si occupa della **ricerca**, dello **studio**, della **tutela** e della **valorizzazione** del patrimonio **archeologico, artistico, architettonico, demoetnoantropologico, musicale e ambientale** del territorio di Bitonto. Dal 1969 redige la rivista semestrale «**Studi bitontini**» attraverso la quale l’associazione promuove la diffusione dei risultati delle sue ricerche e dei suoi studi. Ha fondato e dirige la **biblioteca “Donato De Capua”** che raccoglie più di 4000 volumi di storia, arte, archeologia e musica, una ricchissima fototeca e una sezione di tesi di laurea inerenti il patrimonio culturale di Bitonto. Ha costituito e allestito il nucleo del Museo della civiltà contadina e delle tradizioni popolari “**Spazi della memoria**” attualmente in fase di catalogazione e di sistemazione museale. Collabora con altri soggetti no profit locali in attività di **salvaguardia del patrimonio storico-artistico-culturale bitontino**, occupandosi di promuoverne la conoscenza tra un pubblico non solo accademico e specialistico. Partecipa con istituzioni pubbliche e private, con enti no profit e associazioni locali a bandi regionali e comunitari.

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

La sede in cui è ospitata l’associazione è la chiesa di san Giorgio martire e gli annessi spazi parrocchiali concessi in comodato d’uso dall’Arcidiocesi di Bari-Bitonto. Nella chiesa – non sconsacrata – si svolgono sia eventi sacri come celebrazioni in onore dei defunti e di san Giorgio sia eventi culturali come mostre, concerti, seminari, esposizioni. Negli ambienti parrocchiali – circa 6 stanze - è dislocata la collezione museale etnografica “Spazi della memoria” mentre negli ambienti



di rappresentanza e nonché la biblioteca intitolata a “Donato de Capua”. L’associazione gestisce anche un cortile esterno nel quale sono dislocati i reperti di grosse dimensioni come aratri e traini.

Compiti e servizi

Il compito del Centro Ricerche è tutelare, conservare, valorizzare e rendere fruibile al pubblico il patrimonio storico-demologico-archivistico-librario relativo al comparto bitontino in età moderna e primonovecentesca e a promuoverne la conoscenza, con particolare attenzione agli utenti giovani e alle famiglie.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 3000 mq (compresa la chiesa)

Spazi esterni (cortile)

Fino a 400 mq

Numero totale sale

7

Numero dei visitatori annui

fino a 1.000

Referente della compilazione della carta

Cognome e Nome

Milillo Stefano

Qualifica

Presidente dell’Associazione

Telefono

329.4132906

Email

stemilillo@gmail.com

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

- Estivo: orario

Dal lunedì al venerdì, dalle 18.00 alle 21.00; su richiesta per grandi eventi, sabato e domenica.

- Invernale: orario

Dal lunedì al venerdì, dalle 18.00 alle 20.00; su richiesta per grandi eventi, sabato e domenica, e le mattine per le scolaresche.



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

1° Gennaio e 25 dicembre

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

www

Presenza sui social media

Sì (Facebook)

Il Centro Ricerche è presente in altri siti web

Sì: Comune di Bitonto

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

Ingresso gratuito

Tempi di attesa per l'accesso

<5'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

Sì (pannellistica informativa e didattica e in ogni sala)

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

<5'

Informazione e orientamento: punto informativo

All'ingresso della sede

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì (*brochure* esplicativa della collezione e cartoline dei reperti)

Segnaletica interna

No

Segnaletica all'esterno del museo

No

Presenza di segnaletica esterna in città

No



Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Volontari dell'associazione e Direttore del Museo

Che parlano inglese o in altre lingue

sì

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

95%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Fruizione

Disponibilità di materiale cartaceo

Sale aperte

12

Pulizia delle sale

Una volta a settimana

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

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 alle esigenze conservative

No



Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per la conoscenza e la gradevole fruizione dei beni

Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie -> percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Sì

Materiale informativo/brochure/depliant

Sì

Catalogo generale

A *pongialbe* (Quorum edizioni 2016)

Audioguide

Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni

Visite didattiche

Su prenotazione

Strumenti multimediali

no

Strumenti online

Ricerca dei libri

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Sì



Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

Non presente

Caffetteria

Non presente

Ristorante

Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

Social media e affissioni

L'Ente partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre Istituzioni italiane e straniere



Sì

Precisare quali (2)

Università degli Studi di Bari Aldo Moro
 Centro Studi di Storia Patria – Bari
 Biblioteca comunale “E. Rogadeo” – Bitonto
 Museo archeologico Depalo-Ungaro – Bitonto
 Galleria Nazionale “Girolamo e Rosaria Devanna” – Bitonto
 Archivio Diocesano “Aurelio Marena” – Bitonto

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

- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- *Social network & media*

Accordi e Convenzioni

- Partenariato con il progetto triennale ‘*EAAIA OLEA OLIVA. Coltura dell’olivo e cultura dell’olio d’oliva in Terra di Bari - O L E A (Oil Learning Experience in Apulia)*’, finanziato dal ‘F.S.C. 2014/2020 UE - Patto per la Puglia’ (2018–).

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

Sì con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

Sì con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

No

Progetti in convenzione con le scuole

Sì

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

No



Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Affidamento a terzi

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- *Social network & media*

Documentazione su beni conservati

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Disponibilità di pubblicazioni

Sì

Servizi specialistici

Depositi

Sì

Archivio

Sì

Biblioteca

Sì

Fototeca

Sì

Servizi a pagamento

Utilizzo sale

L'utilizzo di sale è sottoposta alla contribuzione per le spese di utenza, gestione e guardiania. Si accolgono attività/eventi culturali definite in linea con la *mission* della Fondazione e determinate previo accordo/convenzione. Il prezzo è fissato in maniera forfettaria lorda sulla base dei giorni e della relazione di partenariato con il soggetto proponente. In sintesi:

- costo per seminario/convegno da parte di ente terzo: **75,00 euro a incontro**
- costo per esposizione mostra da parte di ente terzo: **250,00 euro a giornata.**



Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del Museo

Sì

L'associazione progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

L'associazione organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

Sì, realizzando esposizioni temporanee

L'associazione partecipa a reti o a sistemi integrati

Sì, con altri musei affini per tipologia

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì

È prevista la gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

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

Sì

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

Sì

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.)

Favorire la migliore interazione entro il sistema museale locale facilitando, anche con convenzioni con le altre amministrazioni presenti sul territorio, la fruizione integrata dei musei e delle aree naturalistiche del comprensorio barese.

Iniziative finalizzate al miglioramento dei servizi

- Migliorare l'accessibilità delle sale museali dell'associazione avviando accordi e convenzioni con le compagnie di trasporto per l'emissione del 'biglietto integrato'
- affidare i servizi aggiuntivi (biglietteria, bookshop, caffetteria, visite guidate, didattica, ...) per fornire un migliore servizio al pubblico.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella 'Carta', essi possono avanzare reclami. La Fondazione 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.

La Fondazione 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.

Quanto alle indagini di *customer satisfaction*, la Fondazione 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 dei settori espositivi.

Quanto alla Comunicazione, la 'Carta' è pubblicata sul sito internet della Fondazione e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Quanto alla revisione e all'aggiornamento periodici, la 'Carta' è sottoposta ad aggiornamento periodico.



MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

Associazione Centro Ricerche di Storia e Arte - Bitonto

Indirizzo / Address: Via SS. Medici, 7 - 70032 Bitonto (BA) - ITALIA

Tel: +39.080.3745206 • Email: info@centroricerchebitonto.com

– si prega di compilare in stampatello /// please, complete using block capitals –

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITÀ / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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.
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).

DATA / DATE _____ FIRMA / SIGNATURE _____