



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo
virtuale
scuola
Medica
Salernitana
Salerno

Carta della qualità dei servizi

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 per i beni e le attività culturali 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 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 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo è sito nella città di Salerno, in via Mercanti, 74 84121 zona centro storico in prossimità del Duomo e delle più altre importanti strutture museali e sedi di attività culturali della città (Museo Diocesano, Museo Archeologico Provinciale, Complesso di S. Sofia, Pinacoteca provinciale, Giardini della Minerva, etc.)

☎0892576126 ✉sbap-sa.museovirtuale@beniculturali.it

Cenni storici

Il museo è alloggiato nel centro storico di Salerno all'interno della Chiesa di San Gregorio, costruita nel periodo longobardo intorno all'anno mille, di proprietà della Curia Arcivescovile di Salerno è affidata in comodato d'uso alla Soprintendenza B.A.P. di Salerno e Avellino. La chiesa, fondata nel XI secolo, fu successivamente restaurata in stile barocco nel XVIII secolo. E' stata chiusa al culto all'incirca negli anni '60 del secolo scorso.

E' un museo senza barriere inserito nel progetto ambito del progetto Cassio predisposto dal Mibac. Il Museo Virtuale nasce dalla trasformazione e dall'ampliamento dell'originario Museo Didattico della Scuola Medica Salernitana, realizzato nel 1993 dalla Soprintendenza, in una struttura adeguata alla moderna funzione della informatizzazione oggi resa possibile dall'adozione della realtà virtuale. Nel Museo virtuale rivivono, in un racconto coinvolgente e interattivo, i temi e i protagonisti di quella gloriosa pagina che, negli anni immediatamente seguenti al mille, vide Salerno al centro del rinascimento scientifico dell'Occidente. Snodo importante di traffici culturali e commerciali, Salerno, capitale longobarda ben radicata nella cultura classica, raggiunse nell'elaborazione scientifica espressioni di libertà e di apertura culturale di respiro internazionale. Qui, attraverso lo studio delle fonti autorevoli della medicina classica e di quella araba e attraverso l'attività medica praticata e insegnata da monaci e da laici, si definì quel sapere scientifico che poneva al centro della filosofia l'uomo con la sua salute, le sue regole e la sua armonia con la natura. Il museo virtuale, attraverso una sceneggiatura specificamente ideata, ne sottolinea la centralità, mentre rappresenta simbolicamente l'incontro di due mondi lontani. Un'attenta ricerca tra preziosi codici medioevali, conservati nelle più importanti biblioteche italiane ed europee, ha fornito il ricchissimo corredo iconografico della narrazione che si snoda, chiara e fruibile, tra spettacolarizzazioni e miniature animate. Il piccolo museo diventò negli anni punto di riferimento di studiosi, turisti e pubblico scolastico ai quali veniva offerta un'ampia documentazione ed informazione attraverso filmati, pannelli luminosi, riproduzioni fotografiche e riproduzioni di antichi strumenti chirurgici. L'innovazione tecnologica ha reso in poco tempo inadeguate le strumentazioni utilizzate.

Il museo è stato riaperto con un nuovo progetto museale e un allestimento interattivo e multimediale, mutando la denominazione in **Museo Virtuale della Scuola Medica** dal dicembre 2009.

L'opera a cui è maggiormente legata la fama mondiale della Scuola Medica è il famoso Regimen Sanitatis Salernitanum.

I COMPITI E I SERVIZI

La Soprintendenza e la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Campania hanno stipulato un protocollo d'intesa con la fondazione Scuola Medica Salernitana mediante il quale la fondazione potrà mettere a disposizione maggiori risorse, anche di personale qualificato, per migliorare e adeguare a ulteriori esigenze, la fruibilità della struttura museale.

I referenti per la compilazione della Carta sono :Cristina Lenzi, Raffaella Giovannello

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì chiuso Martedì - mercoledì 9.30- 13.00 Giovedì - venerdì - sabato 9.30 -13.00; 17.00 -20.00 Domenica 10.00 -13.00; 17.00 -20.00 Gli orari effettivi sono quelli indicati sul sito www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it
Giorni di apertura	Dal martedì alla domenica Chiusura 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre. <i>Aperture Straordinarie ed eventuali variazioni vengono pubblicate sul sito www.ambientesalernitana.beniculturali.it</i>
Accoglienza	
Sito web	www.ambientesalernitana.beniculturali.it www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it www.museovirtualescuolamedicasalernitana.beniculturali.it
Biglietteria	La biglietteria è data in concessione alla Fondazione Scuola Medica salernitana La biglietteria funge anche da infopoint Costo biglietto: € 3,00 intero € 2,00 ridotto per studenti, e over 65
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	Max 10 minuti; è possibile la prenotazione
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Max 10 minuti; i tempi di attesa possono variare a secondo dell'affluenza
Informazione e orientamento -esistenza di un punto informativo	Personale in servizio
disponibilità di materiale informativo gratuito	In attesa di ristampa
-disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	www.ambientesalernitana.beniculturali.it www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it www.museovirtualescuolamedicasalernitana.beniculturali.it
-presenza di segnaletica interna	Segnaletica di sicurezza
-presenza di segnaletica esterna	Insegna
-addetti ai servizi e	Il personale è munito di cartellino identificativo ,non dispone di

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
personale di sala	divisa, parla inglese ,ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Non esistono barriere architettoniche. Il Museo è destinato anche al pubblico delle persone disabili, è inserito nell'ambito del progetto Cassio predisposto dal Mibac.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	La struttura della chiesa, in cui è allocato il museo <i>circa 200 mq</i> è interamente aperta alla fruizione dei visitatori. La pulizia delle sale viene svolta in maniera regolare
- spazi dedicati alla fruizione	No
- spazi dedicati alla comunicazione	No
Zone di sosta	No
Illuminazione	Illuminazione diffusa
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	La sale sono sottoposte a monitoraggio e manutenzione periodica
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: -pannelli e/o schede mobili	Il percorso virtuale è caratterizzato dalla presenza di monitors interattivi, che consentono all'utente di usufruire autonomamente dei contenuti o di essere guidato dal personale addetto <i>italiano-inglese</i>
- didascalie	No
- guide brevi	In attesa di ristampa
- catalogo generale	<i>Si ,consultabile in loco e on line</i> www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it
- audioguide	No
- visite didattiche	E' possibile prenotare visite guidate sia attraverso l'area marketing della fondazione SMS, sia presso l'ufficio comunicazione e promozione della Soprintendenza BAP Sono disponibili visite in lingua inglese
- sito web	www.ambientesa.beniculturali.it www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it www.museovirtuale scuolamedicasalernitana.beniculturali.it
- strumenti multimediali	Schermi interattivi touch con sottotitoli in inglese, video proiezioni in 3D
- strumenti <i>online</i>	No
- altro materiale informativo	No

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
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 percorsi specifici	No
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Ristorante	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Occasionalmente sia promosse da esterni che dalla Soprintendenza
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Occasionalmente sia promosse da esterni che dalla Soprintendenza
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Catalogo generale consultabile in loco, a breve anche on line
Diffusione delle attività/iniziativa	Come canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono utilizzati quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, facebook e twitter
Risorse aggiuntive	E' stato stipulato un protocollo d'intesa con la Fondazione Scuola Medica Salernitana che ha come finalità la gestione del Museo virtuale
Altro	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Sono previste iniziative quali mostre convegni ed esposizioni in concomitanza dei Grandi Eventi promossi dal Ministero
visite e percorsi tematici	Si
laboratori artistici e di animazione	No
corsi di formazione per docenti scolastici	No
corsi di formazione per operatori didattici	No
progetti speciali in convenzione con le scuole	Si
altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Si, su richiesta
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Consultare sito
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	www.ambientesalernitana.beniculturali.it www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it www.museovirtualescuolamedicasalernitana.beniculturali.it
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	
Ampiezza	
Disponibilità di: schede di catalogazione	No
schede di restauro	No
schede di movimentazione	No
archivio fotografico	No
archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	No

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
pubblicazioni	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	La soprintendenza in accordo con la Fondazione Scuola Medica salernitana promuove iniziative culturali, in alcuni casi sponsorizzate da privati
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, facebook e twitter
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	No
Biblioteca	No
Fototeca	No
Deposito	No
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Aggiornamento e sostituzione di monitors, e di tutte le apparecchiature informatiche con altre di ultima generazione
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	No
delle collezioni	No
dei servizi	No
delle attività di valorizzazione	No
- Altro	
RECLAMI	
Reclami	mbca-sbap-sa@mailcert.beniculturali.it

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 Giovanni Amatuccio

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 giovanni.amatuccio@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 giovanni.amatuccio@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

È 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. È 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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo virtuale Scuola Medica Salernitana- Salerno

Indirizzo Via Mercanti,74 84121 Salerno

Tel. 0892576126

www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it

www.museovirtualescuolamedicasalernitana.beniculturali.it

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo virtuale Scuola Medica Salernitana- Salerno

Via Mercanti,74 84121 Salerno

Tel. 0892576126

www.lascuolamedicasalernitana.beniculturali.it

www.museovirtualescuolamedicasalernitana.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