



Amministrazione Provinciale di Catanzaro
Servizio Autonomo Materie Delegate Musei Parchi Impianti Sportivi

Carta della qualità dei servizi

Elementi identificativi
Regione
CALABRIA
Area Geografica
SUD ITALIA
Indirizzo
VIA ALESSANDRO TURCO N. 63
Città
CATANZARO
Denominazione
MUSEO DELLE ARTI CATANZARO
Acronimo
MARCA
Sito Web
http://museiprovinciacz.it
Email
info@museiprovinciacz.it
Responsabile
Ing. Paola Fragale
Telefono
0961 746797

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Museo Pubblico

Tipo di gestione

Pubblica

Anno di Istituzione

2008

Notizie storiche

Il MARCA, nato nel marzo 2008, è un polo museale multifunzionale dove possono convivere situazioni artistiche differenti, dall'arte antica al linguaggio contemporaneo. Il Museo è ubicato nei locali di un antico palazzo che, prima degli interventi di restauro (mirati appunto a rimettere completamente a nuovo la sede per accogliere il suddetto museo), ospitava un istituto per sordomuti ed una tipografia. Il palazzo è situato nel centro storico di Catanzaro ed è organizzato su tre livelli. L'edificio è circondato da giardino e cortile mentre un grande terrazzo regala l'affaccio sul panorama cittadino. L'attuale esposizione museale inaugurata nel 2008 risulta suddivisa in tre ambienti e consiste di un notevole patrimonio di opere databili tra il 500 e il '900, cui si aggiungono quelle della Fondazione Rotella che prende nome da uno dei più grandi maestri del secolo appena trascorso, il catanzarese Mimmo Rotella. Al pianterreno sono state allestite la Pinacoteca e Gipsoteca della Provincia con circa 120 opere tra dipinti e sculture. Al primo piano si trovano la collezione permanente Rotella e le sale dedicate a mostre temporanee. Il seminterrato ospita il centro polivalente di cultura contemporanea.

Compiti e servizi

Fruizione di opere della collezione permanente, promozione dell'arte contemporanea attraverso mostre temporanee che mirano alla conoscenza delle più accreditate ricerche o all'approfondimento di figure di rilievo del panorama nazionale e internazionale;- progetti educativi in sinergia con scuole, università e accademie; progetti di valorizzazione, Iniziative direttamente promosse dall'Accademia delle Belle Arti di Catanzaro e condivisioni di significative manifestazioni culturali: rassegne cinematografiche, spettacoli di musica, danza e teatro, convegni e attività di approfondimento culturale; consultazione documentazione delle opere in collezione per ricerche o studio

Superficie espositiva (mq)

Totale superficie espositiva m² 1.050,80 così distribuiti:

Piano S1 – Sala mostre temporanee m² 220,80;

Piano Terra – Gipsoteca – Pinacoteca m² 369,10;

Piano 1° - Pinacoteca m²460,90.

Spazi esterni (giardini e parchi)

Giardino e cortile esterno

Numero totale sale

Nr. 2 sale ospitano la collezione permanente poste al piano terra;

Nr. 4 sale tra di loro comunicanti poste al piano 1°;

Nr. 3 sale tra di loro comunicanti poste al piano S1

Numero dei visitatori annui

2500

Referente della compilazione della carta

Nome

Paola

Cognome

Fragale

Qualifica

Responsabile Servizio Autonomo Materie Delegate Musei Parchi Impianti Sportivi

Telefono

0961 746797

Email

p.fragale@provincia.catanzaro.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Periodo Invernale (21 ottobre 20 aprile): 09,30/13,00 – 15,30/20,00
Periodo Estivo (21 aprile 20 ottobre): 09,30/13,00 – 16,30/20,00

Apertura serale

Occasionale (dopo le ore 20,00)

Numero di ore giornaliere (min.6)

Periodo invernale 8 ore giornaliere
Periodo estivo 7 ore giornaliere

Giorni di apertura

Martedì
Mercoledì
Giovedì
Venerdì
Sabato
Domenica

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Lunedì

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

Capodanno; 1° Maggio; 25 dicembre e nei giorni festivi con cadenza il lunedì, con l'eccezione del lunedì di Pasqua

Numero di giorni di apertura annua

314

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

<http://museiprovinciacz.it>

Presenza di social media

In fase di attivazione

Il museo è presente in altri siti web

<http://www.provincia.catanzaro.it>

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

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni Possibilità di
- riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati Facility
- card
- Biglietti differenziati museo / parco

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Nessuna attesa

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonicamente • Per e-mail
Tempi di attesa per l'accesso
Nessuno
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No
Informazione e orientamento: punto informativo
Sì
Disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì
Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo
Sì
Parcheggio riservato
No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Dotati di divisa • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%
Personale dedicato
Nr. 3

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

Si

Sale aperte

Si

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

Sale espositive permanenti

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Si

Pulizia delle sale

- Giornaliera

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

80%

Spazi comunque visitabili

70%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Settimanale

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Centro visitatori
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Si

Area Wi-Fi
Si
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Illuminazione a led adeguata alle esigenze conservative
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sensori di presenza per accensione impianto illuminazione.
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Si
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Tutto il Museo è dotato di impianto di climatizzazione inverno/estate con termostati regolati in base alle esigenze conservative
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Si
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Si
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Si
Schede mobili
Si
Didascalie: percentuale sale ove presenti
100%
Guide brevi
Si
Materiale informativo/brochure/depliant
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- Non presente

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

Non presenti

Strumenti online

- QR Code (in fase di implementazione)
- Applicazioni web scaricabili (in fase di implementazione)

Strumenti online: Altro

Non presenti

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì (nei musei della Rete Museale della provincia di Catanzaro)

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Ove esistente, specificare orario

Negli orari di apertura del Museo

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Mappe tattili (in fase di realizzazione)
- Didascalie e/o pannelli in braille (in fase di realizzazione)

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Gestione diretta

Caffetteria

- Accessibile solo dal Museo

Ristorante

Non presente

Guardaroba custodito

Solo durante le manifestazioni

Servizi igienici

Presenti ad ogni piano

Nursery

Non presente

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

Annuale

L'istituto 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

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

Arte

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

Tutti i giorni escluso il :Lunedì (giorno di chiusura settimanale)

Previa prenotazione in caso di consultazione fuori orario di apertura

Orario

invernale (21 ottobre 20 aprile): 09,30/13,00 – 15,30/20,00;
estivo (21aprile 20 ottobre): 09,30/13,00 – 16,30/20,00;

Numero di opere inventariate

364

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

214

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

59%

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

- 100%
- Consultabili in sede

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

- 100%
- Consultabili in sede

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

- 100%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

Sì

Servizi specialistici

Depositi

Sì

Archivio

No

Biblioteca

No

Fototeca

No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Ondazioni
- Università e istituti di formazione
- Gruppi organizzati

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, scaricabile dal sito web <http://museiprovinciacz.it> e inviandolo all'indirizzo e-mail info@museiprovinciacz.it.

Il Museo 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*

Il Museo 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 della rete museale provinciale <http://museiprovinciacz.it>

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.



Amministrazione Provinciale di Catanzaro
Servizio Autonomo Materie Delegate Musei Parchi Impianti Sportivi
Museo delle Arti Catanzaro MARCA

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TEL./CELL. _____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati ed 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



Amministrazione Provinciale di Catanzaro
Servizio Autonomo Materie Delegate Musei Parchi Impianti Sportivi
Rete Museale

SUGGESTIONS AND COMPLAINS FORM

FIRSTNAME _____

SURNAME _____

ADDRESS _____

NATIONALITY _____

TELEPHONE _____

EMAIL _____

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 _____