

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



RETE MUSEALE UOMO DI ALTAMURA

Palazzo Baldassarre,
Centro Visite Lamalunga e
Infopoint di via Treviso

PALAZZO BALDASSARRE
Via F.lli Baldassarre, 1
70022, Altamura BA
Tel 340 26 45 147

**CENTRO VISITE
LAMALUNGA**
S.P. 157 per Quasano
70022, Altamura BA
Tel 339 61 44 164

INFOPOINT
Via Treviso snc
70022, Altamura BA
Tel 320 04 66 133

rete@uomodialtamura.it
www.uomodialtamura.it



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 Rete Museale Uomo di Altamura 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 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/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 – Palazzo Baldassarre

Regione

Puglia

Area geografica

Sud

Indirizzo

Via Fratelli Baldassarre, 1

Città

Altamura (Ba)

Cap

70022

Denominazione

Palazzo Baldassarre

Sito web

<https://www.uomodialtamura.it/>

email

b.dantonio@coopculture.it

| |
|--|
| Responsabile |
| Bruno D'Antonio |
| Elementi identificativi – Centro Visite Lamalunga |
| Regione |
| Puglia |
| Area geografica |
| Sud |
| Indirizzo |
| S.P. 157 Altamura-Quasano Km.3 |
| Città |
| Altamura (Ba) |
| Cap |
| 70022 |
| Denominazione |
| Centro Visite Lamalunga |
| Sito web |
| https://www.uomodialtamura.it/ |
| email |
| gioragone@gmail.com |
| Responsabile |
| Giovanni Ragone |
| Elementi identificativi – Infopoint |
| Regione |
| Puglia |
| Area geografica |
| Sud |
| Indirizzo |
| Via Treviso snc |
| Città |
| Altamura (Ba) |
| Cap |
| 70022 |
| Denominazione |
| Infopoint via Treviso |
| Sito web |
| https://www.uomodialtamura.it/ |
| email |
| altamura@cooperativairis.net |

| |
|---|
| Responsabile |
| Stefano Porzia |
| Caratteristiche essenziali – Palazzo Baldassarre |
| Natura giuridica-istituzionale |
| Comunale |
| Tipo di gestione |
| Concessione |
| Anno di Istituzione |
| 2017 |
| Notizie storiche |
| <p>Edificato probabilmente tra la fine del XVI sec. e l'inizio del XVII sec., dalla dinastia dei Baldassarre, maestri muratori e successivamente imprenditori edili, il Palazzo rappresenta un interessante esempio di edilizia civile di impianto cinque-seicentesco. I Baldassarre ne sono sempre stati proprietari ed lo hanno abitato fino alla seconda metà del 1900 quando l'edificio, ormai in avanzato stato di degrado, è divenuto di proprietà pubblica. Al fine di garantirne la conservazione e la pubblica incolumità, tra il 1973 e il 1976 il Comune di Altamura ha decretato l'acquisto di Palazzo Baldassarre attingendo a fondi propri dell'Amministrazione.</p> <p>Successivamente si è proceduto al presidio ed alla messa in sicurezza dell'edificio mediante opere di puntellamento interno e costruzione di contrafforti in tufo in corrispondenza della porzione di testata dell'immobile interessanti le vie Griffi, Ruggero e f.lli Baldassarre.</p> <p>Dal 2006 al 2013 il Comune di Altamura ha realizzato un progetto di Recupero, consolidamento e ristrutturazione del Palazzo finalizzato alla musealizzazione e valorizzazione dell'Uomo di Lamalunga. L'intervento, finanziato con fondi comunali e con fondi della Regione Puglia A.P.Q "Beni ed Attività Culturali" ha permesso il completo recupero dell'edificio ed il suo utilizzo a "contenitore culturale".</p> <p>Dal 2015 al 2016 nell'ambito dell'intervento di Programma Stralcio Area Vasta Murgia del Comune di Altamura (BA) "<i>Completamento di Palazzo Baldassarre e musealizzazione dell'Uomo di Altamura per la fruizione virtuale in tre siti</i>", si è intervenuti per ottemperare alle esigenze degli studiosi e degli operatori, prevedendo arredi funzionali ma prediligendo al contempo soluzioni di grande versatilità, come per esempio tavoli lettura/studio che all'occorrenza possano comporsi per ottenere piani di lavoro più ampi al 2° piano dell'edificio (Centro di Studio e Documentazione per la Preistoria dell'Alta Murgia).</p> |
| Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale |
| <p>Al suo interno, un percorso espositivo sul tema dell'evoluzione biologica dell'uomo, che si sofferma sui fattori geologici e climatici che sono all'origine del processo di ominazione, descrivendo tempi, luoghi, modalità, casualità dell'evoluzione, con l'ausilio di pannelli didattici e repliche dei reperti paleoantropologici più importanti. Particolare rilevanza è attribuita al fossile di Altamura, uno dei più interessanti reperti fossili neandertaliani, con la presentazione dei risultati</p> |

degli studi interdisciplinari realizzati fino a questo momento. È esposta in questa sede la riproduzione fisica in scala 1:1 della cosiddetta abside, la porzione della Grotta di Lamalunga che contiene lo scheletro neandertaliano. Palazzo Baldassarre ospita, inoltre, un punto informazioni relativo alla Rete Museale e agli altri siti e monumenti del territorio.

Missione

Palazzo Baldassarre svolge un ruolo chiave all'interno della Rete Museale Uomo di Altamura e si pone come punto informativo relativo ai siti della Rete e agli altri monumenti del territorio.

L'esposizione museale è stata progettata per garantire la corretta fruizione del patrimonio geologico e paleontologico del territorio; essa inoltre, focalizzandosi sul tema dell'evoluzione umana, mira ad approfondire gli aspetti antropologici che fanno dell'Uomo di Altamura un *unicum* nel panorama antropologico europeo.

In secondo luogo, Palazzo Baldassarre si configura come contenitore culturale e punto di riferimento per le attività culturali del territorio, offrendo gli spazi adeguati per attivare percorsi e attività educative, ludiche e didattiche e per svolgere incontri di approfondimento di carattere scientifico e co-progettazione. A tal proposito, viene costituito il Centro Studi e Documentazione sulla Preistoria dell'Alta Murgia mediante l'acquisizione di studi e pubblicazioni scientifiche consultabili presso gli spazi e le postazioni informatiche di Palazzo Baldassarre.

Il Museo realizza i propri scopi mediante la manutenzione e la cura dell'esposizione e degli spazi disponibili secondo i migliori livelli conservativi e di tutela; la comunicazione al pubblico di tutte le informazioni necessarie alla conoscenza del patrimonio; il periodico aggiornamento delle conoscenze scientifiche mediante la ricerca e l'approfondimento dei temi inerenti la collezione.

Compiti e servizi

Il Museo svolge ogni attività utile al perseguimento delle finalità statutarie, tra cui:

- * conservazione e valorizzazione dei beni;
- * didattica, formazione e divulgazione dei contenuti;
- * vendita di servizi e ticket integrati della Rete Territoriale – Uomo di Altamura;
- * gestione della sicurezza e degli allestimenti;
- * comunicazione e promozione, realizzazione eventi e mostre.

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

11 su tre piani

Caratteristiche essenziali – Centro Visite Lamalunga

Natura giuridica-istituzionale

Comunale

Tipo di gestione

Concessione

Anno di Istituzione

2004

Notizie storiche

Il Centro Lamalunga è situato in una masseria di proprietà privata, presa in fitto dal Comune di Altamura, strategico per la sua posizione a meno di un chilometro dall'ingresso della cavità ove è stato ritrovato l' Uomo di Altamura. Il Centro Visite apre per la prima volta nel 2004 con un tipo di musealizzazione innovativa. Data l'inaccessibilità della Grotta di Lamalunga, sede del ritrovamento dell'Uomo di Altamura, era stato allestito in grotta un sistema di telecamere che trasmetteva immagini in tempo reale al Centro Visite. A causa di problemi tecnici è stato introdotto un nuovo sistema di fruizione che si avvale di filmati bidimensionali e tridimensionali, oggi disponibili nel Centro Visite.

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

All'interno del territorio del Parco Nazionale dell'Alta Murgia, a 3 km dall'abitato di Altamura, il Centro Visite di Lamalunga sviluppa il discorso espositivo/didattico intorno al fenomeno del carsismo per approfondire la conoscenza dell'ambiente dell'Alta Murgia e della speleologia, per inquadrare e illustrare le tematiche e le attività che hanno condotto alla scoperta della grotta dove è conservato lo scheletro fossile. Una selezione di minerali e fossili illustra la storia della terra, con particolare riguardo per la geologia del territorio e si possono osservare da vicino le speciali attrezzature con cui gli esperti esplorano le cavità carsiche, traendo informazioni importanti per la conoscenza della natura. Una piccola sezione è dedicata ai pipistrelli e alle peculiarità della loro biologia.

Il percorso di visita, che comprende l'utilizzo di sussidi audiovisivi, può essere integrato con specifiche attività didattiche, destinate principalmente a un'utenza scolastica.

Partendo dal centro visite allestito presso la Masseria, sono possibili escursioni per raggiungere l'imbocco della Grotta dell'Uomo, la Grotta della Capra, il Pulo, il parco della Mena.

Missione

Il Centro Visite Lamalunga ha lo scopo di rendere fruibile e accessibile il patrimonio geologico e paleoantropologico del territorio; riveste un ruolo centrale la narrazione delle caratteristiche specifiche dell'Uomo di Altamura e della sua interazione con l'ambiente. Il sito offre inoltre l'opportunità di conoscere da vicino le peculiarità del paesaggio murgiano e il fenomeno carsico.

Assolve alla propria missione attraverso attività e iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari, corsi di formazione e stage, visite guidate, laboratori, pubblicazioni e presentazioni; eventi culturali (concerti, manifestazioni sportive, attività ludico-ricreative, sagre, etc.).

Compiti e servizi

Il Centro Visite Lamalunga svolge ogni attività utile al perseguimento delle finalità statutarie, tra cui:

- * conservazione e valorizzazione dei beni;
- * didattica, formazione e divulgazione dei contenuti;

| |
|--|
| * vendita di servizi e ticket integrati della Rete Territoriale – Uomo di Altamura; * gestione della sicurezza e degli allestimenti; * comunicazione e promozione, realizzazione eventi e mostre. |
| Spazi esterni (giardini e parchi) |
| Presenti |
| Numero totale sale |
| 3 |
| Caratteristiche essenziali – Infopoint |
| Natura giuridica-istituzionale |
| Comunale |
| Tipo di gestione |
| Concessione |
| Missione |
| L'Infopoint si configura come vetrina del territorio e fornisce servizi di informazione, accoglienza e assistenza turistica garantendo l'apertura giornaliera dell'ufficio con l'apporto di personale qualificato. La struttura presenta gli spazi idonei allo svolgimento di attività didattiche e percorsi interattivi rivolti alle scolaresche, nonché eventi a tema, conferenze e seminari, mostre fotografiche, corsi ed attività esperienziali. Nella struttura potrà essere allestito un punto vendita di prodotti editoriali e gadget. |
| Compiti e servizi |
| L'Infopoint fornisce informazioni su: * i luoghi e le iniziative della Rete Museale Uomo di Altamura; * vendita di servizi e ticket integrati della Rete Territoriale – Uomo di Altamura; * strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere del territorio; * prenotazione di servizi turistici ed escursioni nel territorio; * strutture sportive e per il tempo libero; * mezzi di trasporto; * numeri di emergenza, * eventi culturali, manifestazioni, concerti e intrattenimenti vari. |
| La struttura inoltre: * ospita di attività ed eventi culturali di vario tipo, attività didattiche per scolaresche, adulti e famiglie; * è uno spazio multifunzione idoneo allo svolgimento di conferenze, riunioni, seminari e manifestazioni culturali e artistiche, secondo il tariffario di riferimento. |
| Spazi esterni (giardini e parchi) |
| Presenti |
| Numero totale sale |
| 2 su 2 piani |

| |
|---|
| Referente della compilazione della carta |
| Nome |
| RTI CoopCulture, Iris Cooperativa, CARS |
| Email |
| b.dantonio@coopculture.it |
| Accessibilità e accoglienza – Palazzo Baldassarre |
| Orario di apertura |
| ottobre-febbraio 10.00-13.00 e 15.00-18.00 marzo-maggio 09.00-13.00 e 15.00-19.00 giugno-settembre 10.00-13.00 e 14.00-19.00 (domenica 10.00-13.00 e 14.00-20.00) |
| Apertura serale |
| Occasionale |
| Numero di ore giornaliere |
| 6-9 |
| 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 |
| Tutti i lunedì |
| Numero di giorni di apertura annua |
| 313 |
| Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi |
| Sì |
| Presenza di social media |
| Sì |
| Il museo è presente in altri siti web |
| Sì |
| 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 |
| In concessione |
| Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni |
| Possibilità di riduzioni |
| Biglietti cumulativi |
| Biglietti integrati |
| Acquisto del biglietto |
| In sede |
| Presso altri musei |
| On line c/o sito web del museo/polo |
| Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| Nessuno |
| Possibilità di prenotazione |
| Sì |
| Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) |
| No |
| Modalità di prenotazione |
| In sede |
| Telefonica |
| Per mail |
| On line c/o sito web del museo/polo |
| 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 |
| Meno di 15' |
| Informazione e orientamento: punto informativo |
| Al front office della biglietteria |
| Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| Sì |
| Segnaletica interna |
| Mappe di orientamento |
| Segnali sui percorsi e i servizi |
| Segnaletica di sicurezza |
| Segnaletica all'esterno del museo |
| Sì |
| Completa di denominazione e orari di apertura |
| Sì |
| Parcheggio riservato |

| |
|---|
| No |
| Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala |
| Muniti di cartellino identificativo Che parlano inglese o altre lingue In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento Guide turistiche abilitate |
| Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche |
| Sì |
| Personale dedicato |
| No |
| Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili |
| Scivoli/rampe Ascensore |
| |
| Accessibilità e accoglienza – Centro Visite Lamalunga |
| Orario di apertura |
| ottobre-febbraio 10.00-13.00 e 14.00-18.00 marzo-maggio 09.00-18.00 giugno-settembre 10.00-13.00 e 14.00-19.00 (domenica 10.00-13.00 e 14.00-20.00) |
| Apertura serale |
| Occasionale |
| Numero di ore giornaliere |
| 7-9 |
| 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 |
| Tutti i lunedì |
| Numero di giorni di apertura annua |
| 313 |
| Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi |
| Sì |
| Presenza di social media |
| Sì |

| |
|---|
| Il museo è presente in altri siti web |
| Si |
| Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale |
| Si |
| Biglietteria |
| Ingresso a pagamento Ingresso gratuito In concessione Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni Possibilità di riduzioni Biglietti cumulativi Biglietti integrati |
| Acquisto del biglietto |
| In sede Presso altri musei On line c/o sito web del museo/polo |
| Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| Nessuno |
| Possibilità di prenotazione |
| Si |
| Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) |
| No |
| Modalità di prenotazione |
| In sede Telefonica Per mail On line c/o sito web del museo/polo |
| 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 |
| Meno di 15' |
| Informazione e orientamento: punto informativo |
| Al front office della biglietteria |
| Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| Si |
| Segnaletica interna |
| Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi |

| |
|--|
| Segnaletica di sicurezza |
| Segnaletica all'esterno del museo |
| Sì |
| Completa di denominazione e orari di apertura |
| Sì |
| Parcheggio riservato |
| No |
| Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala |
| Muniti di cartellino identificativo Che parlano inglese o altre lingue In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento Guide turistiche abilitate |
| Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche |
| Sì |
| Personale dedicato |
| No |
| Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili |
| Scivoli/rampe |
| |
| Accessibilità e accoglienza – Infopoint |
| Orario di apertura |
| ottobre-febbraio: ore 11.00-18.00; marzo-maggio: ore 9.00-18.00; giugno: da lunedì a venerdì 8.00-15.00; sabato-domenica 11.00-18.00; luglio: da lunedì a venerdì 8.00-16.00; sabato 10.00-19.00, domenica chiuso; agosto: da lunedì a venerdì 10.00-18.00; sabato 10.00-19.00, domenica chiuso; dal 1° al 16 settembre: da lunedì a venerdì 10.00-18.00; sabato 10.00-19.00, domenica chiuso; dal 17 al 30 settembre: da lunedì alla domenica 11.00-18.00 |
| Apertura serale |
| Occasionale |
| Numero di ore giornaliere |
| 7-9 |
| Giorni di apertura |
| Lu Ma Me Gio Ve Sa Do (occasionale) |

| |
|--|
| Effettua il giorno di chiusura settimanale |
| Sì |
| Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi |
| Sì |
| Presenza di social media |
| Sì |
| Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale |
| Sì |
| Biglietteria |
| Biglietti integrati Rete Territoriale – Uomo di Altamura |
| Acquisto del biglietto |
| In sede On line c/o sito web del museo/polo |
| Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| Nessuno |
| Possibilità di prenotazione |
| Sì |
| Modalità di prenotazione |
| In sede Telefonica Per mail On line c/o sito web del museo/polo |
| Informazione e orientamento: punto informativo |
| Al front office della biglietteria |
| Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| Sì |
| Segnaletica interna |
| Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza |
| Segnaletica all'esterno del museo |
| Sì |
| Completa di denominazione e orari di apertura |
| Sì |
| Parcheggio riservato |
| No |
| Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala |
| Muniti di cartellino identificativo Che parlano inglese o 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 |
| Personale dedicato |
| No |
| Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili |
| Scivoli/rampe Ascensore |
| |
| Fruizione – Palazzo Baldassarre |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione |
| 100% |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza |
| Sì |
| 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 conoscenza e godimento dei beni: Pannelli |
| Sì |
| Didascalie: percentuale sale ove presenti |
| 100% |
| Guide brevi |
| Sì |
| Materiale informativo/brochure/depliant |
| Gratuito Disponibile in italiano, inglese, francese e tedesco |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche |
| Visite guidate incluse nel titolo di accesso Disponibilità di attività didattiche extra su prenotazione e a pagamento |
| Strumenti multimediali |
| Postazioni audio/video Gratuiti |
| |
| Fruizione – Centro Visite Lamalunga |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione |

| |
|--|
| 100% |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza |
| Sì |
| 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 conoscenza e godimento dei beni: Pannelli |
| Sì |
| Didascalie: percentuale sale ove presenti |
| 100% |
| Guide brevi |
| Sì |
| Materiale informativo/brochure/depliant |
| Gratuito Disponibile in italiano, inglese, francese e tedesco |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche |
| Visite guidate incluse nel titolo di accesso Disponibilità di attività didattiche extra su prenotazione e a pagamento |
| Strumenti multimediali |
| Postazioni audio/video Gratuiti |
| |
| Fruizione – Infopoint |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza |
| Sì |
| 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 |
| Materiale informativo/brochure/depliant |
| Gratuito Disponibile in italiano, inglese, francese e tedesco |

| |
|---|
| Servizi di ospitalità – Palazzo Baldassarre, Centro Visite Lamalunga e Infopoint |
| Bookshop |
| Non presente |
| Caffetteria |
| Non presente |
| Ristorante |
| Non presente |
| Servizi igienici |
| Interni |
| Valorizzazione – Palazzo Baldassarre, Centro Visite Lamalunga e Infopoint |
| Si organizzano esposizioni temporanee |
| Si |
| Promozione programmata degli eventi espositivi |
| Semestrale |
| Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi |
| Si |
| Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo |
| Si |
| Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere |
| Si |
| Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee |
| Sito web Quotidiani Network radio-televisivi Cartellonistica Mailing list Newsletter Social network Concessione in uso degli spazi |
| Educazione e Didattica - Palazzo Baldassarre, Centro Visite Lamalunga e Infopoint |
| Servizi educativi |
| Si |
| Didattica affidata in concessione |
| Si |
| Visite e percorsi tematici |
| Visite guidate con prenotazione facoltativa Visite tematiche e percorsi personalizzati con prenotazione obbligatoria |
| Laboratori didattici |

| |
|--|
| 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 |
| Altre iniziative |
| Sì : con prenotazione/iscrizione |
| Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato |
| Sì |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione |
| Quotidiani Sito web Mailing list Newsletter Social network Pieghevoli |
| Rapporti con il territorio |
| Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto |
| Sì |
| Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio |
| Sì |
| Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale |
| Sì |
| È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio |
| Sì |
| 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 |
| Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private: |

Enti territoriali
Associazioni di volontariato
Associazioni culturali
Operatori economici
Fondazioni
Società di servizi
Imprenditoria locale
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
Sito web

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.)

Obiettivo della Rete Museale Uomo di Altamura è quello di valorizzare e mettere a sistema l'offerta turistica e culturale del territorio attraverso lo sfruttamento di luoghi nevralgici come un palazzo sito nel centro storico e una masseria dislocata a breve distanza dalle principali attrazioni naturalistiche e geologiche del territorio.

Palazzo Baldassarre si configura come contenitore culturale e punto di riferimento per le attività culturali, offrendo gli spazi adeguati per attivare percorsi e attività educative, ludiche e didattiche e per svolgere incontri di approfondimento di carattere scientifico e co-progettazione. Qui saranno inoltre attivate le dinamiche di partecipazione e di sensibilizzazione degli operatori di settore ma anche dei cittadini, ai quali spetta un ruolo sempre più attivo nella condivisione delle strategie di salvaguardia e di valorizzazione territoriale.

Le attività programmate presso il Centro Visite Lamalunga consentono di approfondire le tematiche prettamente ambientali, geologiche e speleologiche; la masseria inoltre rappresenta un fondamentale punto di partenza per le escursioni sul territorio.

L'Infopoint di via Treviso è uno spazio polifunzionale che offre una vetrina sul territorio, garantendo assistenza nella scelta e nell'acquisto dei servizi turistici forniti all'interno dei luoghi della Rete Museale Uomo di Altamura.

La Rete Museale garantisce inoltre la valorizzazione del secondo piano del *Museo Nazionale Archeologico di Altamura* mediante la progettazione di attività didattiche e eventi tematici incentrati sull'archeologia del territorio, per una fruizione a 360° del patrimonio storico, archeologico e paesaggistico del distretto territoriale.

| |
|---|
| 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.) |
| Creazione di uno spazio di co-progettazione |
| Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.) |
| Acquisto di supporti per la visita guidata e di strumenti complementari all'esperienza di fruizione. Allestimento di mostre temporanee. |
| Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.) |
| Concessione in uso degli spazi per eventi e conferenze. |
| 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.) |
| Mostre temporanee Implementazione dei servizi didattici per attrarre scolaresche e famiglie Eventi specifici, concerti e aperture straordinarie per attrarre nuove fasce di pubblico |
| 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
Rete Museale Uomo di Altamura

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / 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 _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days