

## CARTA DEI SERVIZI

### MUSEO MULTIMEDIALE DELLE ACQUE CAMPANE

#### PREMESSA

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il museo.

La Carta si ispira alla definizione di museo, attualmente in vigore, enunciata da ICOM (International Council of Museums): Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.

La Carta si ispira anche alla definizione enunciata nel Codice dei Beni Culturali (D. Lgs 42/04, art. 101, comma 2): il museo è “una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento”.

La carta rappresenta uno strumento di comunicazione e di informazione per gli utenti rivolto a favorire la conoscenza dei servizi offerti e degli standard attuati, nonché di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

Nello specifico, la Carta dei Servizi del Museo Multimediale delle Acque Campane

- presenta agli utenti tutte le opportunità e i servizi offerti ai fini dell'accesso e della fruizione del museo;
- fissa gli standard di qualità dei servizi
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

#### PRINCIPI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

##### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo *si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.*

##### **Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

##### **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

##### **Partecipazione**

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

##### **Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

##### **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

### **Qualità dei servizi**

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- DM 21 febbraio 2018, n.113, *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*, all.1
- D. Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, art.32.
- Delibera CIVIT 88/2010, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* (art.1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. 286/99, art. 11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59".

### **ELEMENTI IDENTIFICATIVI**

**NOME MUSEO:** Museo Multimediale delle Acque Campane

**SEDE:** via Romani, n°3 – Sant'Anastasia (NA) – CAP 80048 – Località Madonna dell'Arco

**ENTE PROPRIETARIO E GESTORE:** Associazione Terre di Campania APS

**C.F.:** 92041970630

**ANNO DI FONDAZIONE:** 2024

**DIRETTORE:** Simone Pasquale Ottaiano

**SITO WEB:** <https://www.museoacquecampane.it/>

**E-MAIL:** info@museoacquecampane.it

**TELEFONO:** +39 351 3626419

### **DESCRIZIONE GENERALE**

L'acqua è una risorsa indispensabile e preziosa per la vita dell'uomo e di ogni essere vivente. Lungo l'asse della storia, l'acqua è l'architetto del territorio, elemento di trasmissione, di collegamento, di aggregazione e di coesione. Intorno ai fiumi, alle sponde, alle coste, ai bacini d'acqua si sono formati i sistemi di relazioni, i tessuti comunitari e si sono sviluppate le attività lavorative. L'acqua è un bene comune che troppo spesso viene dato per scontato, risorsa fondamentale, talvolta poco saggiamente sprecata, inquinata e non tutelata. Il Museo Multimediale delle Acque Campane nasce dal concreto impegno dell'Associazione Terre di Campania APS per far conoscere, al fine di sensibilizzare alla sua tutela, l'immenso patrimonio idrico presente nella nostra regione, da sempre ricca d'acqua, tanto da donarla ai territori confinanti. Lo strumento scelto per raggiungere questo ambizioso obiettivo è un percorso museale, interattivo e digitale, dedicato alla conoscenza globale dell'elemento acqua e della sua presenza in Campania.

L'Associazione ha posto l'attenzione sulla creazione di una mappatura digitale, il più completa possibile, dei fiumi, laghi, sorgenti, cascate, aree marine, ma anche fontane, acquedotti e ogni altro luogo o monumento legato all'acqua, presente in Campania. Un lavoro in costante aggiornamento, di cui i primi risultati sono le mappe interattive consultabili nel percorso del museo in cui si dà spazio, quindi, tanto all'opera della natura quanto a quella dell'uomo. Il Museo

Multimediale delle Acque Campane è anche il luogo in cui non solo la tecnologia, ma anche l'arte racconta la bellezza e l'importanza dell'acqua. Dell'esposizione museale fa parte, infatti, l'installazione artistica "Gocce d'Acqua" che raccoglie oltre 2000 opere, realizzate da artisti e allievi degli istituti d'arte campani, dedicate al prezioso elemento. Il museo raccoglie e custodisce, inoltre, vari manufatti tematici legati all'acqua nelle sue varie forme e utilizzi: dai contenitori con cui veniva anticamente trasportata, a stampe e raffigurazioni artistiche ad essa dedicate, fino ai sistemi di riscaldamento che prevedevano il suo impiego. La possibilità di partecipare a laboratori a tema scientifico o artistico completa l'offerta del museo. Tecnologia digitale e arte, unite all'esperienza laboratoriale, fanno del Museo Multimediale delle Acque Campane un percorso unico, da vivere per conoscere.

## ARGOMENTI TRATTATI

Il tema centrale attorno cui è costruito il percorso didattico-espositivo del Museo Multimediale delle Acque Campane, vale a dire l'acqua, consente, per sua stessa natura, di affrontare diversi argomenti, tra loro collegati, nello specifico:

- Fisica
- Chimica
- Geografia
- Educazione Civica
- Arte
- Antropologia
- Agricoltura ed eno-gastronomia

La peculiarità divulgativa del Museo Multimediale delle Acque Campane consiste nel rapportare strettamente tali argomenti alle caratteristiche e alle risorse del territorio regionale campano, soprattutto dal punto di vista geografico e antropologico, ma anche turistico, folkloristico e culturale in generale. I temi affrontati e le peculiari modalità di trattazione degli stessi, con particolare attenzione agli aspetti didattici e divulgativi, rendono il Museo Multimediale delle Acque Campane un unicum assoluto nel panorama dei musei dell'acqua a livello mondiale.

## MISSIONE

Il Museo Multimediale delle Acque Campane è un'istituzione privata, permanente e senza fini di lucro, che opera nell'ambito dei principi stabiliti dallo statuto dell'Associazione Terre di Campania APS e della Carta Europea dell'Acqua, al fine di promuovere e favorire la tutela e la valorizzazione, attraverso la loro conoscenza, delle risorse idriche campane nonché dei luoghi, dei beni, della cultura e delle tradizioni ad esse collegati. Il Museo Multimediale delle Acque Campane intende favorire la raccolta, lo studio, l'attività di ricerca e la divulgazione di contenuti, informazioni e reperti attinenti l'acqua, in tutte le sue forme, e il suo corretto e responsabile utilizzo, anche attraverso la realizzazione di attività didattiche e di manifestazioni temporanee sul tema, stimolando la partecipazione attiva degli utenti.

## ACCESSIBILITA' E ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

Il museo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.00 e la Domenica dalle ore 10.00 alle 13.00. Sabato chiuso.

Il museo è aperto sempre su prenotazione anche al di fuori dei su menzionati giorni e orari.

Il museo è chiuso nei giorni festivi da calendario, salvo diversa comunicazione.

Ingresso: a pagamento. Possibilità di riduzioni e gratuità.

Acquisto del biglietto: in sede e on-line tramite sito web ufficiale.

Possibilità di partecipare a visite abbinate a laboratori didattici per scolaresche, gruppi e famiglie.

Possibilità di prenotazione: sì, tramite telefono o e-mail.

E' presente la seguente segnaletica interna:

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

E' presente la seguente segnaletica esterna:

- Insegna
- Indicazioni direzionali
- Area parcheggio (condivisa)

L'accoglienza è curata da personale addetto, costituito anche da volontari dell'Associazione Terre di Campania ASP, munito di apposito cartellino di riconoscimento ed in grado di fornire indicazioni elementari sui beni, servizi o di indicare una persona di riferimento. Lingue partale: italiano, inglese, altre lingue.

La sede museale è completamente accessibile dagli utenti in carrozzina o con mobilità ridotta grazie alla presenza di idonei ascensori. La natura stessa del percorso didattico-espositivo rende, inoltre, il museo accessibile alle persone sordo-mute. La sede museale è dotata di ascensori.

## **FRUIZIONE**

- Per ragioni di sicurezza è previsto l'accesso contingentato
- Tutte le sezioni del museo sono introdotte da appositi pannelli illustrativi.
- Tutti i reperti sono corredati da didascalie esplicative che illustrano la natura dei manufatti, la loro datazione e/o provenienza.
- Tutte le mappe digitali, così come tutti i contenuti multimediali presenti nel museo, sono dotate di pannelli esplicativi che illustrano le loro corrette modalità di utilizzo.
- Durante gli orari di apertura il personale è sempre disponibile per attività di supporto o accompagnamento alla visita.
- Pulizia della sede: giornaliera e settimanale
- Gli impianti di illuminazione presenti sono a risparmio energetico, azionati tramite sistemi domotici, idonei sia alle esigenze di conservazione che a quelle di fruizione da parte dell'utenza.
- Gli ambienti del museo sono climatizzati.
- Possibilità di visite guidate
- Disponibilità di brochure informative
- Disponibilità di audioguide

## **ATTIVITA' E SERVIZI**

### **Attività ordinarie**

L'attività ordinaria del Museo comprende i seguenti settori di attività:

- apertura quotidiana delle sale espositive negli orari previsti
- apertura domenicale e nei festivi
- assistenza ai visitatori e visite guidate laddove richiesto
- visite guidate e laboratori didattici dedicati agli istituti scolastici di ogni ordine e grado
- visite per gruppi con esigenze particolari
- aggiornamento e ampliamento delle mappe digitali del museo
- lavoro di inventario e catalogazione dei reperti demo-etno antropologici
- ricerca ed acquisto di materiali demo-etno antropologici;
- prestito esterno di materiali demo-etno antropologici per mostre e altre attività
- curatela e manutenzione degli allestimenti museali
- occasionale curatela di pubblicazioni scientifiche e promozionali
- organizzazione di incontri e convegni tematici
- attività ordinaria di acquisizioni di strumentazioni scientifiche e arredo museale
- cura dei canali di comunicazione ufficiali del museo

### **Attività straordinarie**

- Apertura in occasione di particolari eventi, ricorrenze e manifestazioni cui il museo sceglie di aderire
- Organizzazione di eventi tematici
- Partecipazione a bandi e concorsi
- Partecipazione alle celebrazioni per la Giornata Mondiale dell'Acqua

## **Conservazione**

- Cura dell'inventario di tutto il patrimonio, materiale e digitale, del museo.
- Manutenzione delle vetrine e delle teche espositive.
- Cura e manutenzione ordinaria dei locali e delle sale espositive.
- Manutenzione ordinaria degli impianti audio e illuminotecnici.

## **Didattica**

L'attività dei servizi educativi del Museo è articolata nei seguenti settori, tenendo anche conto dell'adesione al concetto di museo quale “comunità educante”:

- visite guidate al Museo e organizzazione di laboratori didattici per gruppi scolastici di ogni ordine e grado
- le visite guidate e/o i laboratori didattici per bambini e per famiglie
- attività didattiche sul territorio in collaborazione con altri enti
- attività di educational rivolte ad insegnanti e personale scolastico
- attività corsistica e laboratoriale per adulti

## **Ricerca**

Il museo promuove progetti di ricerca attinenti le varie aree tematiche e gli argomenti trattati, soprattutto in relazione al contesto locale e regionale. Nello specifico il museo intende promuovere i seguenti progetti di ricerca:

- mappatura dei musei dedicati all'acqua in Campania
- mappatura delle evidenze archeologiche, architettoniche e naturalistiche legate all'Acquedotto Romano del Serino
- mappatura delle sorgenti idriche dell'area sommese-vesuviana

## **Attività di comunicazione**

Il museo promuove la propria offerta didattica e culturale e informa gli utenti su tutte le sue iniziative e modalità di accesso, attraverso attività di comunicazione mirate. All'utilizzo di strumenti di comunicazione one-to-one rivolti a specifici target di interesse (scuole, gruppi, agenzie viaggi, tour operator, ecc...), quali campagne e-mail, telefoniche e incontri conoscitivi mirati, il museo affianca attività di promozione a mezzo Social Network e mediante altri strumenti online rivolti a tutte le tipologie di utenza. E' ampiamente utilizzato il mezzo dell'ufficio stampa per veicolare, a livello locale, regionale e nazionale, notizie riguardanti attività ed eventi organizzati dalla struttura museale nonché anche mezzi off-line, quali stampa di manifesti, locandine e programmi.

## **RAPPORTI COL TERRITORIO**

Il Museo Multimediale delle Acque Campane promuove una costante opera di studio, ricerca e approfondimento relativamente ai temi e agli ambiti oggetto di interesse, rapportandola al territorio di riferimento, con particolare attenzione all'area del Comune di Sant'Anastasia e del Vesuviano, senza tralasciare la sua vocazione regionale e tenendo sempre presente il contesto nazionale e internazionale di riferimento. Tali attività possono essere realizzate in collaborazione con enti ed istituzioni locali, pubbliche e private. Il museo promuove, inoltre, l'organizzazione di tavoli di concertazione con enti ed istituzioni locali, pubbliche e private, al fine di avviare progetti di sensibilizzazione e conoscenza, nonché attività di comunicazione, riguardanti la valorizzazione delle risorse idriche regionali sul territorio del Comune di Sant'Anastasia e dei comuni limitrofi, con particolare riferimento ai comuni dell'area vesuviana, o altri argomenti ritenuti di comune interesse e coerenti con la propria missione. Il territorio locale, e in generale, quello regionale, è inteso come un organismo vivo che contribuisce attivamente, in un reciproco interscambio, alla crescita del

## **RETI**

Il Museo Multimediale delle Acque Campane promuove, inoltre, l'istituzione e l'adesione, a livello, locale, regionale, nazionale e internazionale, a reti, consorzi e associazioni con altri musei e istituzioni culturali, sia pubbliche che private, finalizzate alla condivisione e al potenziamento delle proprie risorse e servizi. **UNSECO**

## **SUGGERIMENTI RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Gli utenti hanno facoltà di presentare, qualora riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi o qualora lo ritengano opportuno reclami, suggerimenti e segnalazioni. Il museo accoglie reclami, suggerimenti, segnalazioni ed eventuali proposte migliorative, mettendo a disposizione dell'utenza la possibilità di presentarli direttamente presso gli uffici o il book-shop del museo., attraverso l'utilizzo di un apposito modulo oppure attraverso l'ascolto diretto delle istanze da parte del personale addetto. I reclami vengono periodicamente monitorati e vengono attivate forme di risposta ed eventualmente di risarcimento. Il museo incoraggia l'utenza a presentare proposte e suggerimenti inerenti l'eventuale miglioramento delle attività e dei servizi prestati.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità del museo vengono elaborati con riferimento ai LUQ stabiliti nel Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 ‘Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale’ e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale”.

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione e aggiornamento periodico in base alle necessità, agli eventuali cambiamenti normativi, e alla evoluzione dei servizi e delle attività del museo.