



Museo Universitario dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara
Piazza Trento e Trieste, 1 – 66100 CHIETI
C.F. 93002750698 – P.IVA 01335970693

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL MUSEO UNIVERSITARIO UNIVERSITA' DEGLI STUDI "G. d'Annunzio" Chieti – Pescara

La Carta dei servizi museali è lo strumento attraverso cui il Museo universitario dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti – Pescara presenta ai suoi fruitori la sua identità e missione, le attività che svolge, i servizi offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti la cui soddisfazione ne costituisce un obiettivo primario.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* si ispira ai seguenti principi:

1.a Uguaglianza: il Museo universitario eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta (nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o di carattere territoriale). Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati;

1.b Imparzialità: il Museo universitario fonda la sua organizzazione sui principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze;

1.c Continuità: i servizi vengono erogati con continuità e regolarità nell'ambito degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicati attraverso canali di informazione per ridurre il disagio degli utenti;

1.d Partecipazione: il Museo universitario 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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;

1.e Sicurezza e riservatezza: il Museo universitario 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;

1.f Disponibilità e chiarezza: il personale incaricato svolge la propria attività con competenza, cortesia, disponibilità nel rispondere alle esigenze dell'utenza;

1.g Qualità dei servizi: il Museo universitario eroga i servizi sulla base dei criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati;

1.h Validità: la Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata, registrando i cambiamenti che dovessero verificarsi nella vita del Museo universitario stesso ed accogliendo suggerimenti e osservazioni dei visitatori.



2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO UNIVERSITARIO

Il Museo universitario, istituito la prima volta mediante apposita convenzione stipulata fra l'Ateneo ed il Ministero per i Beni e le Attività Culturali in data 22 dicembre 1997, e regolato dal disposto di cui all'articolo 59 dello Statuto d'Ateneo pubblicato sulla G.U. n. 71 del 24.03.2012, è un organismo dell'Università "G. d'Annunzio", strutturato come centro universitario autonomo.

Il Museo universitario dell'Università degli Studi "Gabriele d'Annunzio" Chieti – Pescara ha la sua sede nel centro storico della città di Chieti, ospitato nel Palazzo *Arnaldo Mussolini* (Palazzo ex ENAL), in Piazza Trento e Trieste, 1.

L'edificio è un esempio di architettura fascista, che conserva la scalinata a doppia rampa a forma elicoidale su progetto dell'Architetto Camillo Guerra

È un organismo culturale dell'Ateneo, aperto al pubblico, dotato di strutture, servizi, laboratori, impianti e personale specializzato.

Ha lo scopo di costituire e valorizzare il proprio patrimonio storico, scientifico e naturalistico, con le seguenti finalità principali: conservazione, studio, ricerca, promozione e diffusione culturale.

La sua missione è quella, tra l'altro, di raccogliere, tutelare e conservare le cose, le collezioni, le opere ed i documenti che contribuiscono a testimoniare la storia dell'Ateneo e quella delle altre Istituzioni culturali del territorio, con speciale riferimento alla Medicina, all'Antropologia, alla Storia Naturale, alla Storia delle Scienze esatte, all'archeologia ed alla Storia antica, alla Paleontologia e alle attività culturali proprie del territorio.

Sito web: <https://www.museo.unich.it>

Email: mssb@unich.it, mssb.amm@unich.it

Pec: museo@pec.unich.it

Tel: + 39 0871 3553514

Collegamento WI-FI

3. GESTIONE

In conformità ai principi di legge ed a quelli dettati dallo Statuto dell'Ateneo, l'Università dota il Museo delle risorse umane e finanziarie necessarie al suo funzionamento e al suo sviluppo; sono assicurate altresì condizioni di autonomia gestionale garantita dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento d'Ateneo per l'Amministrazione, la finanza e la contabilità.

4. COME RAGGIUNGERE IL MUSEO UNIVERSITARIO

Per arrivare al Museo universitario ci vogliono poco più di 10 minuti di autobus dalla stazione ferroviaria e 15 minuti a piedi dal terminal dei bus di Via Gran Sasso (Chieti). L'autobus di linea è il filobus con fermata al "Grande Albergo Abruzzo". Si deve proseguire, poi, per Piazza Trento e Trieste (situato a circa 300 metri dalla suddetta fermata).

È possibile effettuare la ricerca del percorso sull'applicativo *Google Map*.



Esiste possibilità di parcheggio in spazi comunali (a pagamento e gratuiti). Sono presenti anche parcheggi riservati a persone con ridotte o impedito capacità motorie, sensoriali.

5.SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani ed esteri possono accedere al Museo universitario ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta, secondo le norme comportamentali indicate nel *Regolamento sulla Composizione, l'Organizzazione e il Funzionamento del Museo universitario* disponibile alla pagina web

https://www.unich.it/sites/default/files/allegati/12-05-2014/regolamento_museo.pdf

È presente, all'ingresso del Museo universitario, un punto informativo e di orientamento per il pubblico che fornisce notizie generali sulle collezioni, l'edificio, le iniziative in corso, le quali ultime sono presenti anche sul sito web <https://www.museo.unich.it>.

Il personale incaricato dell'accoglienza, nel punto di *Reception* collocato all'ingresso principale della struttura, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e ai suoi servizi.

Le informazioni possono essere fornite anche in lingua inglese.

6.ORARI E BIGLIETTERIA

Il Museo universitario garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso nei seguenti giorni ed orari:

dal martedì al venerdì: ore 09:00 - 19:30 (ultimo ingresso ore 19:00)

sabato e domenica: ore 15:00 - 20:00 (ultimo ingresso ore 19:30)

Giorno di chiusura: lunedì

Il contributo di ingresso è di € 3,00.

Sono esentati dal "contributo di ingresso" esclusivamente:

- i dipendenti e gli studenti dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti - Pescara (dietro presentazione del tesserino personale e del libretto d'iscrizione), i soci delle Associazioni di volontariato convenzionate con il Museo universitario;
- i bambini fino a 6 anni e gli adulti di età superiore ai 65 anni;
- i tesserati ANMS e ICOM (dietro presentazione della tessera in corso di validità).

Il contributo di ingresso è ridotto ad € 1,50 per gruppi composti da minimo 10 persone, per le scolaresche se accompagnate da almeno un insegnante (non pagante) di scuole di ogni ordine e grado.

Il contributo per la Guida alla visita è di € 4,00 – Ridotto € 2,00. La visita guidata viene effettuata solo su appuntamento, contattando la segreteria del Museo universitario al numero 0871 3553503/3514



(Il tariffario è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del 01.03.2016)

Il contributo per i Laboratori Didattici è di € 5,00 – Ridotto € 2,50. Il Laboratorio Didattico viene realizzato solo su appuntamento, contattando la segreteria del Museo universitario: tel.: 0871 3553503/3514.

La modulistica necessaria per la prenotazione da parte delle scuole è presente nel sito <https://www.museo.unich.it/scuola>

Il biglietto per la visita del Museo universitario viene acquistato in sede e non è prenotabile.

Quotidianamente viene effettuata la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, in modalità elettronica del registratore di cassa.

L'entità dei contributi indicati potranno subire variazioni e saranno comunicati.

7.ACCESSIBILITA'

L'accesso al Museo universitario è garantito anche alle persone con ridotta o impedita capacità motoria, attraverso rampe inclinate, ascensore. Tali utenti hanno possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. Sono presenti altresì, servizi igienici riservati.

Le sale espositive sono dotate di sedute.

8.SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

Il Museo universitario si articola su 4 livelli della struttura per complessivi mq. 2190, collegati da ascensori, scale e n. 2 spazi esterni.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Sono di prossima apertura le seguenti sale espositive:

- *La Chimica agli inizi del Novecento: Il Laboratorio del Seminario Regionale*, che consiste nella ricostruzione di un completo laboratorio di ricerca ed analisi clinica, oggetto di donazione, ed attivo all'inizio del '900;
- *L'Anatomia prima dell'era digitale*, che consiste in una sala comprendente modelli in cartapesta, plastica, cera, di strutture e preparazione anatomiche animali, vegetali ed umane, risalenti al periodo compreso fra la seconda metà dell'800 e la seconda metà del '900;
- *L'Arte dei grandi Maestri del XX secolo*, la cui esposizione è collocata al secondo livello della struttura e comprende opere di arte contemporanea donate al Museo universitario dal mecenate Alfredo Paglione. Tra le opere sono esposti vari autori moderni, tra i quali Jose Ortega, Aligi Sassu, Mensa Carlos, Orellana Gaston, Renato Balsamo.



Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi e schede di sala sia in lingua italiana che inglese. Tutte le opere sono accompagnate da didascalia in lingua italiana ed inglese. Il patrimonio in deposito è consultabile su richiesta e fruibile dal pubblico in determinate occasioni.

9.IMPIANTI DI SICUREZZA

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento ove possibile, delle barriere architettoniche. L'illuminazione delle sale espositive è adeguata alle esigenze conservative e di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico. Il sistema di allarme è acustico ed è collegato alla sala operativa delle Forze dell'Ordine. Il piano di evacuazione è ben segnalato.

10.SPAZI PER IL PUBBLICO

Sono presenti, al livello -1, spazi per attività educative ed una sala Auditorium.

11.VALORIZZAZIONE

Il Museo universitario pubblicizza il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web <https://www.museo.unich.it>

12.PUBBLICAZIONI E CATALOGHI

Il Museo universitario pubblica opere tematiche su percorsi museali, personaggi, mostre ed eventi legati alle collezioni.

13.DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Il Museo universitario possiede n. 23.770 reperti inventariati. Di questi circa 2000 sono catalogati secondo lo standard ICCD e consultabili al seguente link: <https://catalogo.beniculturali.it>. L'accesso alle cose ed alle collezioni è consentito solo per motivi di studio. Gli studiosi devono inoltrare, con congruo anticipo, una motivata richiesta di consultazione dei materiali precisando le motivazioni della ricerca ed allegando alla richiesta: (a) un breve progetto scientifico e (b) un breve curriculum vitae. Tranne casi eccezionali, i materiali in esposizione non sono ammessi alla consultazione.

14.SERVIZI EDUCATIVI

Il museo universitario ha una vocazione particolare per l'**attività didattica rivolta alle scuole**, grazie alla tipologia di collezioni e ai temi e modalità di esposizioni adottate. È in grado di offrire un'**ampia gamma di proposte didattiche con 4** percorsi di visita guidata, oltre 30 laboratori didattici e 3 "**Attività speciali**". Progetta e svolge, inoltre, progetti didattici con scuole di ogni ordine e grado.

Per informazioni e prenotazioni rivolgersi alla segreteria didattica: 0871 3553503, email: mssb@unich.it



15.SERVIZI SPECIALISTICI

Il Museo universitario possiede: una biblioteca, un catalogo, un laboratorio e archivio fotografico.

- L'accesso alla consultazione del materiale bibliotecario, del catalogo generale e dell'archivio fotografico del Museo è consentito negli orari stabiliti e dietro motivata richiesta di consultazione. Nel caso di consultazioni legate a tesi di laurea o di dottorato la richiesta deve essere vistata dal Relatore.
- L'accesso alla Biblioteca è consentito secondo il Calendario accademico e dietro deposito di un documento di identità in corso di validità.
- La consultazione avviene secondo i modi dettati dal personale addetto che decide anche in merito alla consultabilità dei singoli testi.
- Il materiale consultato non può uscire dalla Biblioteca. Alcuni testi possono essere concessi in prestito solo per il tempo strettamente necessario per fare fotocopie (secondo la normativa vigente in materia).
- In Biblioteca è disponibile un terminale per la consultazione dei cataloghi e delle riviste non presenti in cartaceo.
- Il Catalogo è consultabile alla pagina web <https://polouda.sebina.it/SebinaOpacChieti/.do?pb=UDAMU>
- La consultazione del Catalogo del Museo avviene con le medesime modalità e negli stessi tempi previsti per la consultazione dei testi; la consultazione avviene tramite apposito terminale e soltanto alla presenza degli operatori; l'estrazione di copia delle schede di catalogo è autorizzata solo dal Direttore e solo a scopo di studio.
- La consultazione della documentazione fotografica è consentita solo per motivi di studio. Gli studiosi devono inoltrare, con congruo anticipo, una motivata richiesta di consultazione dei materiali precisando le motivazioni della ricerca ed allegando alla richiesta: (a) un breve progetto scientifico ed (b) un breve curriculum vitae. Nel caso di consultazioni legate a tesi di laurea o di dottorato la richiesta deve essere vistata dal Relatore.

16.RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

In caso di mancato riscontro circa impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo inviando una segnalazione all'indirizzo email: urp@unich.it

17.INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il museo svolge un'attività di rilevazione ed analisi della fruizione attraverso questionari da compilare da parte del fruitore. I questionari sono per: visitatori, docenti e studenti e sono disponibili (su richiesta) alla reception.



18.CANALI DI COMUNICAZIONE.

Una *Newsletter* viene inviata a tutti coloro che hanno fatto richiesta – attraverso la compilazione di un modulo disponibile presso la *Reception* - di essere inseriti in una mailing list. Nella *Newsletter* vengono forniti aggiornamenti circa gli eventi organizzati dal Museo universitario.

Il Museo universitario è presente sul web con il sito <https://www.museo.unich.it>, e sui social network con un proprio profilo *Facebook*.

É di prossima attivazione anche una pagina informativa su *Instagram*.

Riferimenti autorizzatori per l'emissione del documento:

D. Lgs 33/2012, art. 32

DM 23 dicembre 2014, art. 1, comma 3

Consiglio del Museo universitario del 16.11.2023

Senato Accademico dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti – Pescara del 20.12.2023

Consiglio di Amministrazione dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti – Pescara del 21.12.2023