

Carta dei servizi del MAT Museo dell'Alto Tavoliere

Numero Dipendenti del MAT: 4

Dirigente II Area: dott.ssa Antonella Tortorella

Responsabile dei Servizi Museali: dott.ssa Elena Antonacci

Servizio di Front-line telefonica

Attività di front-line telefonica, di risposta diretta agli utenti che si rivolgono al MAT Museo dell'Alto Tavoliere, attraverso il suo numero di centralino 0882 339611

Descrizione del servizio:

L'attività di front-line telefonica prevede la raccolta e lo smistamento delle chiamate in arrivo al numero 0882 339611. È inoltre previsto il servizio di consulenza, informazione, promozione e prenotazione di attività per il pubblico, nonché erogazione di tutte le indicazioni utili per la visita del MAT.

Modalità:

Dal lunedì al venerdì: ore 9.00-13.30

Martedì e giovedì: ore 16.00-18.00

Indicatore di qualità

Tempi medi di erogazione: 5 minuti (valore medio)

Standard di qualità:

Tempi di erogazione: non superiore ai 15 minuti

Servizio di CALL-BOOKING CENTER PER GRUPPI SCOLASTICI

Servizio di consulenza, informazione, promozione e prenotazione di attività didattico-educative per insegnanti di Istituti Scolastici di ogni ordine e grado.

Descrizione del servizio:

Il servizio call-booking center gestisce le molteplici richieste che pervengono da parte di Istituti Scolastici, relativamente a visite guidate, attività ed escursioni svolte al MAT, sia nelle sede istituzionale che nel centro storico di San Severo, nonché alle mostre temporanee ospitate, telefonando allo 0882 339611 od inviando una mail a mat.sansevero@comune.san-severo.fg.it

Modalità:

Dal lunedì al venerdì: ore 9.00-13.30

Martedì e giovedì: ore 16.00-18.00

Indicatore di qualità:

Tempi medi di erogazione: 10 minuti (valore medio); a volte occorre verificare la disponibilità di operatori addetti al servizio educativo per richieste di giornate specifiche da parte degli insegnanti degli Istituti Scolastici

Standard di qualità:

Tempi di erogazione: non superiore ai 15 minuti salvo contatto successivo per soddisfare richieste specifiche.

Servizio di CALL-BOOKING CENTER PER GRUPPI EXTRASCOLASTICI

Servizio di consulenza, informazione, promozione e prenotazione di visite guidate per referenti di gruppi organizzati di natura extrascolastica.

Descrizione del servizio:

Il servizio call-booking center gestisce le molteplici richieste che pervengono da parte di gruppi organizzati di natura extrascolastica, relativamente a visite guidate svolte al MAT, nonché alle mostre temporanee ospitate, telefonando allo 0882 339611 od inviando una mail a mat.sansevero@comune.san-severo.fg.it

Modalità:

Dal lunedì al venerdì: ore 9.00-13.30

Martedì e giovedì: ore 16.00-18.00

Indicatore di qualità:

Tempi medi di erogazione: 15 minuti (valore medio); a volte occorre verificare la disponibilità di operatori addetti al servizio di visite guidate per richieste di giornate specifiche

Standard di qualità:

Tempi di erogazione: non superiore ai 15 minuti salvo contatto successivo per soddisfare richieste specifiche.

Servizio di accoglienza ed informazioni

Servizio di accoglienza di pubblico generico

Descrizione del servizio:

Il servizio è fisico ed a contatto diretto con il pubblico. Consiste nell'assistenza ai visitatori del Museo, promuovendo gli eventi e le attività e fornendo ogni informazione utile alla visita del MAT. Gestisce il materiale illustrativo per il pubblico generico, invitando alla consultazione.

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente nei seguenti giorni:

lunedì-venerdì: ore 9.00-13.30

Martedì e giovedì: ore 16.00-19.00

L'ingresso è gratuito.

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, attraverso il Registro delle firme

E' possibile prenotare la visita con o senza guida. La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi telefonando allo 0882 339611 od inviando una mail a mat.sansevero@comune.san-severo.fg.it

E' presente all'ingresso del museo un punto informativo e di orientamento per il pubblico che fornisce notizie generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, l'eventuale chiusura di una o più sale. Il personale incaricato dell'accoglienza è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito.

Indicatore di qualità:

Tempi medi di accesso al servizio di accoglienza: 3 minuti (valore medio);

Tempo medio dedicato alla prima informazione: 10 minuti

Standard di qualità:

Tempi di accesso al servizio di accoglienza: non superiore ai 10 minuti

Tempo dedicato alla prima informazione: non inferiore ai 15 minuti

Servizio di visite guidate

Descrizione del servizio: Operatori museali sono disponibili ad accompagnare il visitatore, illustrando con linguaggio chiaro le collezioni museali, nel percorso completo di visita o in alcune sale specifiche, su richiesta dell'utente.

Si richiede la prenotazione del servizio telefonando allo 0882 339611 od inviando una mail a mat.sansevero@comune.san-severo.fg.it

Costo del servizio: gratuito

Indicatore di qualità:

Disponibilità di un operatore museale

Standard di qualità:

Assegnazione di almeno un operatore alla visita guidata effettuata previa prenotazione

Servizio di Fruizione, Valorizzazione e Promozione del Museo

Il servizio prevede

- l'organizzazione e conduzione di attività culturali promozionali, di fruizione e valorizzazione legate al museo e alle tematiche proprie del museo medesimo, con il coordinamento del Responsabile dei Servizi Museali
- attività di animazione culturale del museo anche con aperture straordinarie, offerte culturali di vario tipo, eventi culturali legati alle famiglie o che promuovano il museo in occasioni particolari
- organizzazione e realizzazione di rassegne interdisciplinari con attività culturali, spettacoli musicali e teatrali, ecc.: (concerti, rassegne, spettacoli, happening, live performance, fluxus, eventi espositivi estemporanei, incontri, feste ecc..). Una particolare attenzione dovrà essere posta alla programmazione delle attività culturali estive del periodo giugno-settembre con l'utilizzo dell'area verde di pertinenza anche in sinergia con altre iniziative e 'locations' del cartellone estivo organizzato sul territorio di San Severo
- corsi, stage, seminari
- servizio di assistenza e consulenza agli utenti che richiedano l'accesso al Centro di documentazione su Andrea Pazienza, punto di riferimento per i giovani del territorio, non solo come luogo di aggregazione, ma anche come centro di produzione artistico-culturale, di informazione e di comunicazione, capace di offrire ai giovani conoscenze e strumenti per uscire dal ruolo di semplici fruitori e diventare soggetti attivi nell'ambito di proposte culturali.
- servizi di consulenza scientifica sul patrimonio culturale del museo, del centro storico e del territorio

- collaborazione alla comunicazione e promozione del museo e delle sue attività, attraverso l'elaborazione di testi e immagini per la produzione di materiale informativo-promozionale sia su supporto cartaceo (volantini, locandine, cartoline, ecc.) che on-line; predisposizione dei materiali di comunicazione e promozione; aggiornamento costante della pagina dedicata sul sito web del Comune (https://www.comune.san-severo.fg.it/elenco-siti-tematici/cultura-e-spettacolo/museo-alto-tavoliere/?preview=true&zn_pb_edit=1), nonché della pagina FB ed Instagram; servizi di comunicazione e promozione anche attraverso marketing digitale e Social networking, nonché alla Mailing List del MAT ed alla Lista Broadcast di WhatsApp del MAT (MAT Informa)
- attività di redazione degli apparati grafici di comunicazione del museo, dei laboratori e delle mostre temporanee e manifestazioni culturali; curatela dell'immagine grafica del museo e dell'attività di definizione e realizzazione dell'immagine coordinata del museo.

Costo del servizio: gratuito

Indicatore di qualità:

- Presenza di Pannelli esplicativi nelle sale espositive
- Tempistica Comunicazione dell'evento culturale attraverso i Social Media e la Mailing List
- Numero di Destinatari della Mailing List (MAT Informa) cui viene comunicato l'evento
- Numero di contatti della Lista Broadcast di WhatsApp del MAT cui viene comunicato l'evento
- Numero di prodotti grafici relativi all'evento da promuovere
- Copertura mediatica (Frequenza della comunicazione sui Media dell'evento culturale)

Standard di qualità:

- Presenza di almeno due pannelli per sezione espositiva
- Effettuazione della comunicazione dell'evento culturale attraverso i Social Media e la Mailing List almeno 7 giorni prima dell'evento
- Numero di Destinatari della Mailing List (MAT Informa) cui viene comunicato l'evento non inferiore a 600
- Numero di contatti della Lista Broadcast di WhatsApp del MAT cui viene comunicato l'evento non inferiore a 750
- Non meno di due locandine ad evento promosso; almeno ogni quattro giorni se l'evento è di lunga durata

Servizi di Animazione Territoriale e Culturale anche a fini turistici

Il servizio prevede

- servizi di animazione territoriale volti all'implementazione dell'offerta turistica con la creazione di percorsi turistico-culturali che valorizzino il museo contestualizzato nel centro storico e in una rete con gli altri beni culturali della città
- attività di promozione del territorio e dell'economia e della produzione locale

Costo del servizio: gratuito

Indicatore di qualità:

- Numero di progetti annui di animazione territoriale
- Numero di progetti annui di promozione del territorio

Standard di qualità:

- Almeno Numero due progetti annui di animazione territoriale
- Almeno Numero due progetti annui di promozione del territorio

Mostre ed eventi espositivi

Il servizio prevede

- collaborazione con il Responsabile dei Servizi Museali nelle fasi di organizzazione ed esecuzione di eventuali nuovi allestimenti museali e di mostre tematiche (contatti con progettisti, fornitori, ufficio tecnico, partners istituzionali etc., allestimento, grafica, comunicazione, organizzazione vernissage e finissage)
- allestimento di eventi espositivi (installazioni, videoinstallazioni, ecc,)

Costo del servizio: gratuito

Indicatore di qualità:

- Presenza di Pannelli esplicativi nelle sale espositive
- Presenza di Apparati didascalici (Numero didascalie presenti nella mostra temporanea)
- Tempistica Comunicazione dell'evento espositivo attraverso i Social Media e la Mailing List
- Numero di Destinatari della Mailing List (MAT Informa) cui viene comunicato l'evento espositivo
- Numero di contatti della Lista Broadcast di WhatsApp del MAT cui viene comunicato l'evento espositivo
- Numero di prodotti grafici relativi all'evento espositivo da promuovere
- Copertura mediatica (Frequenza della comunicazione sui Media dell'evento espositivo)

Standard di qualità:

- Presenza di almeno due pannelli esplicativi per sezione espositiva
- Numero didascalie presenti nella mostra temporanea: almeno una per ogni opera esposta
- Effettuazione della comunicazione dell'evento espositivo attraverso i Social Media e la Mailing List almeno 7 giorni prima dell'evento
- Numero di Destinatari della Mailing List (MAT Informa) cui viene comunicato l'evento espositivo non inferiore a 600
- Numero di contatti dell Lista Broadcast di WhatsApp del MAT cui viene comunicato l'evento espositivo non inferiore a 750
- Non meno di due locandine ad evento espositivo promosso; almeno ogni quattro giorni se l'evento espositivo è di lunga durata

Servizi educativi

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo inviato via mail a tutte le Scuole del territorio, svolte sia in sede, sia sul territorio *in house* (con personale dipendente del Museo):

- progettazione, redazione e realizzazione di attività educativa-didattica e laboratori educativi inerenti alle tematiche del museo e ad aspetti culturali che promuovano la formazione generale degli utenti in età scolare
- progettazione e realizzazione di laboratori didattici, percorsi di visita specifici ed altre attività di carattere educativo e formativo finalizzate alla divulgazione e valorizzazione del museo e dei relativi beni culturali, rivolte prioritariamente alle scuole presenti sul territorio comunale (ivi compresa la scuola secondaria di secondo grado), nonché ad ogni categoria di pubblico (famiglie, adulti, anziani, adolescenti), diversificate per fasce di utenza
- PCTO (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, ex alternanza scuola-lavoro) in convenzione con le scuole

Costo del servizio: gratuito

Modalità di Comunicazione del servizio al pubblico: attraverso opuscolo inviato via email dal MAT ad ogni Istituto Scolastico del territorio

Indicatore di qualità:

- Numero di Tipologie (ordine e grado) di Scuole del Comune di San Severo tra i Destinatari annui dei servizi educativi (laboratori didattico-educativi)
- Numero di Istituti Scolastici del Comune di San Severo tra i Destinatari annui dei servizi educativi (laboratori didattico-educativi)
- Numero annuo di classi di Istituti Scolastici del Comune di San Severo tra i Destinatari di PCTO (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, ex alternanza scuola-lavoro) in convenzione con le scuole

Standard di qualità:

- Numero pari a tutte le di Tipologie (ordine e grado) di Scuole (*3 tipologie*) tra i Destinatari annui dei servizi educativi (laboratori didattico-educativi):
 - Scuola primaria
 - Scuola secondaria di primo grado
 - Scuola secondaria di secondo grado
- Numero di Istituti Scolastici del Comune di San Severo tra i Destinatari annui dei servizi educativi (laboratori didattico-educativi) *uguale e non inferiore a 10*
- Numero annuo di classi di Istituti Scolastici del Comune di San Severo tra i Destinatari di PCTO (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, ex alternanza scuola-lavoro) in convenzione con le scuole *uguale e non inferiore a 5*

Servizio di Tirocini e stage

Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo

Destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti su richiesta indirizzata a
mat.sansevero@comune.san-severo.fg.it
Accesso: con convenzione approvata mediante Deliberazione di Giunta Comunale

Indicatore di qualità:
Tempo medio di avvio del Tirocinio dal momento di ricezione dell'istanza

Standard di qualità:
Inferiore a due mesi

Spazi in concessione

Sono consentite forme di utilizzo di alcuni spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura, previa valutazione dell'iniziativa a cura del Dirigente dell'Area cui sono pertinenti i Servizi Museali, sentito il Responsabile dei Servizi Museali. La concessione dell'uso dei locali avviene a titolo gratuito quando se ne riconosce l'indiscutibile importanza culturale o sociale da parte del Comune di San Severo, attraverso il Dirigente d'Area e sentito il Responsabile dei Servizi Museali. La richiesta, con la descrizione degli spazi richiesti in concessione, con l'indicazione della data in cui si intende svolgere l'evento e la descrizione dell'evento medesimo va indirizzata al Sindaco, al Dirigente d'Area ed al MAT Museo dell'Alto Tavoliere via mail.

Indicatore di qualità:
Tempo medio di concessione degli spazi del MAT dal momento di ricezione dell'istanza

Standard di qualità:
Inferiore a due mesi

SEDE E CONTATTI:
MAT MUSEO DELL'ALTO TAVOLIERE
PIAZZA SAN FRANCESCO 48
71016 SAN SEVERO (FG)

Recapito telefonico:
0882 339611

Indirizzo e-mail:
mat.sansevero@comune.san-severo.fg.it

Sito web:
https://www.comune.san-severo.fg.it/elenco-siti-tematici/cultura-e-spettacolo/museo-alto-tavoliere/?preview=true&zn_pb_edit=1