

# CARTA DEI SERVIZI MUSEO DEI BRETTII E DEGLI ENOTRI



M U S E O  
DEI BRETTII  
E DEGLI ENOTRI

Sede del Museo: Vico Sant'Agostino, 3 Cosenza

Direttore: Dott.ssa Maria Cerzoso

Tel. Segreteria 098423303

Fax (+39) 098422067

e-mail: [museo@comune.cosenza.it](mailto:museo@comune.cosenza.it)

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Museo dei Brettii e degli Enotri, il suo Ente di riferimento (Comune di Cosenza) e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti del Museo.

La Carta dei Servizi è strettamente collegata al Regolamento del Museo adottato dal Consiglio comunale di Cosenza con Deliberazione n. 38 del 26 ottobre 2011, e si ispira alle norme in esso richiamate, nonché a quelle emanate più recentemente, con particolare riferimento al DM 113 del 21 febbraio 2018, recante “*Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale*” orientato a migliorare il sistema di fruizione, accessibilità e gestione sostenibile del patrimonio culturale e miglioramento dei livelli di fruizione in maniera omogenea su tutto il territorio nazionale.

Altra normativa di riferimento:

- 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);
- 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*”;

Con essa 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 stesso.

Nello specifico:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi risponde alla duplice esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l’Amministrazione che eroga i servizi e i cittadini che ne fruiscono.

Questa carta costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette 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.

I servizi sono erogati secondo i “principi fondamentali” di *trasparenza, eguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza*, nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo:

- **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.
- **Eguaglianza e imparzialità:** il Museo eroga i propri servizi garantendo l'accesso e un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Esso si adopera 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. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.
- **Continuità e regolarità:** il Museo garantisce con continuità e regolarità l'erogazione dei servizi, con le modalità e negli orari stabiliti. 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:** il Museo garantisce l'informazione sulle attività svolte e promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione nell'operare le scelte di gestione, 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 del Museo 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 a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).
- **Efficienza ed efficacia:** il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi erogati secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e individuando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi stessi.

## 1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

### a. Elementi identificativi

Museo dei Brettii e degli Enotri, Salita S. Agostino, Cosenza

Il Museo è identificabile attraverso un logo quadrato colorato (con riferimento alle diverse fasi cronologiche della sua collezione) con l'indicazione della sua denominazione.

sito web: [www.museodeibrettiiiedeglienotri.it](http://www.museodeibrettiiiedeglienotri.it)

email: [museo@comune.cosenza.it](mailto:museo@comune.cosenza.it)

Direttore: Maria Cerzoso

Tel. 0984.23303 fax 098422067

Facebook: <https://www.facebook.com/MuseodeiBrettiiedegliEnotri>

Instagram: @MuseodeiBrettiiedegliEnotri

Twitter: @museobrettiics

### **b. Caratteristiche essenziali**

Il Museo dei Brettii e degli Enotri è il museo civico archeologico della città di Cosenza, gestito direttamente dal Comune o avvalendosi della collaborazione di privati in forme di gestione integrata nelle modalità previste dalla normativa del settore.

Esso, in aderenza alla definizione di cui al codice etico professionale per i musei dell'International Council of Museums (ICOM) e in conformità dei principi delle leggi statali, regionali e dello statuto comunale, con criteri di imparzialità, nel rispetto delle varie opinioni e in relazione alla sua natura e alle categorie di materiali di propria pertinenza e agli ambiti disciplinari di riferimento, oltre a perseguire la tutela e la salvaguardia dei beni, al fine di preservare il patrimonio culturale, pone attenzione sugli interventi di valorizzazione e di promozione culturale in quanto generatori di una pluralità di funzioni, da quella educativa a quella ricreativa, da quella sociale a quella economica. Ciò attraverso il coinvolgimento del territorio nell'ottica della concezione di museo «aperto» e «diffuso» dove trova la sua opportuna collocazione nella creazione di «circuiti museali», in cui vi sia una fruizione dinamica di un'area culturale omogenea.

Il Museo, nella sua attuale sede dal 2009, è costituito da una vasta collezione archeologica con reperti provenienti dalla città e da località diverse della provincia che abbracciano un ampio arco cronologico: dai resti ossei del Paleolitico superiore delle grotte di Cirella, fino all'*oinophoros* di età romano-imperiale proveniente da Cosenza. La collezione archeologica si è formata nel corso degli anni, ma trova il suo nucleo originario nei reperti provenienti dalla Sibaritide durante le campagne di scavo effettuate nel 1887-1888 tese all'individuazione dell'antica colonia magno greca di Sibari. Il nucleo più antico, pertanto, è composto dai corredi di 230 tombe della necropoli enotria di Torre del Mordillo (Spezzano Albanese-CS), dai reperti dell'area sacra greca di Cozzo Michelichio e della necropoli thurina di Caccia di Favella (Corigliano Calabro –CS), cui poi nel tempo si sono aggiunti ritrovamenti e acquisizioni diverse a seguito anche di donazioni, acquisti e depositi da parte dei Musei statali della Calabria.

Alla collezione archeologica si aggiunge una piccola collezione storico-documentaria riferibile alla vita dei martiri risorgimentali cosentini.

Esso promuove il coinvolgimento del territorio, a partire dalla comunità del quartiere in cui opera, nell'ottica della concezione di museo «aperto» e «diffuso». Allo scopo collabora con le Associazioni presenti e partecipa, insieme agli altri Musei della città, alla creazione di «circuiti museali», in cui vi sia una fruizione dinamica di un'area culturale omogenea. Inoltre concorre a rendere effettivo il diritto alla cultura e allo studio, anche in collegamento con le strutture culturali di educazione permanente e con gli organi collegiali della scuola, con cui attua interventi formativi integrati.

## **2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

Sul sito web del Museo, con l'ausilio dell'accesso diretto alla mappa della città (*Google Maps*), alla voce “Dove siamo/come raggiungerci” sono indicate le modalità e i mezzi pubblici (anche attraverso il link delle Ferrovie dello Stato) con cui è possibile raggiungere il Museo. Per gli autobus, dalla Stazione FF.SS. è possibile prendere il **n. 27** fino a P.zza dei Bruzi e da qui il **n. 24**, **n. 25**, **n. 51** o la **Circolare Veloce Verde**, oppure la **Navetta dei Musei**, navetta personalizzata per i Musei del Centro storico della città.

Sin dall'ingresso della città e nelle vie di avvicinamento al Museo è possibile usufruire della segnaletica stradale orizzontale con l'indicazione “Museo civico dei Brettii e degli Enotri”.

Ai piedi della scalinata di accesso al Museo è evidente una bacheca con il suo logo e la denominazione completa, sotto il quale sono indicati gli orari di apertura e i recapiti.

### 3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta o nelle eventuali icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

#### a. Orari e biglietteria

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alle collezioni permanenti dal martedì alla domenica secondo i seguenti orari:

**ORARIO INVERNALE (dal 1 ottobre al 30 maggio):** dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30; sabato e domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30. **Chiusura settimanale: lunedì;**

**ORARIO ESTIVO (dal 1 giugno al 30 settembre):** dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 19.30; sabato e domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 19.30. **Chiusura settimanale: lunedì;**

L'ingresso è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

<i>biglietto intero</i>	€ 4,00	
<i>biglietto ridotto</i>	€ 3,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cadauno, per gruppi oltre le 15 persone;</li> <li>• visitatori di età compresa tra i 6 e i 14 anni e superiore a 65;</li> <li>• studenti delle scuole accompagnati dai loro insegnanti richiedenti visita guidata e previa prenotazione;</li> <li>• gli iscritti ad Associazioni a livello locale e nazionale con finalità di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, storico, monumentale, naturalistico, ambientale;</li> <li>• in occasione di iniziative o inaugurazioni di mostre organizzate da Associazioni presso la struttura</li> </ul>
<i>biglietto gratuito</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• bambini di età inferiore a 6 anni;</li> <li>• studenti universitari iscritti a corsi di laurea in Architettura, Conservazione Beni Culturali, Accademie di Belle Arti, Materie Letterarie con indirizzo storico artistico e archeologico, e a Scuole di Specializzazione in Archeologia;</li> <li>• insegnanti accompagnatori di scolaresche;</li> <li>• guide turistiche e interpreti;</li> <li>• diversamente abili e loro accompagnatori;</li> <li>• membri dell'ICOM (International Council of Museums);</li> <li>• personalità e gruppi ospitati dal Comune di Cosenza in occasione di eventi di rappresentanza;</li> <li>• amministratori e personale in servizio del Comune di Cosenza e funzionari di Soprintendenze Statali e Regionali;</li> <li>• visitatori provenienti dalle Città aderenti alla rete AVEC.</li> </ul>
<i>visite guidate</i>	€ 3,00 a persona	Per gruppi oltre le 15 persone
<i>laboratori didattici</i>	€ 5,00 a persona	
<i>noleggio audioguide e tablet</i>	€ 3,00	
<i>Pacchetti</i>	€ 6,00	Ingresso + visita guidata
<i>Pacchetti per le scuole</i>	€ 7,00	Ingresso + visita guidata + consumazione
	€ 11,00	Ingresso + visita guidata + lab. didattico + colazione

È possibile acquistare il biglietto in sede o sul sito al link <https://www.museodeibrettiiedeglienotri.it/prodotto/ticket-online/>

Il Museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, attraverso biglietti numerati.

#### **b. Prenotazioni**

È possibile prenotare la visita con o senza guida inviando un'email a [museo@comune.cosenza.it](mailto:museo@comune.cosenza.it), o anche telefonicamente al numero 098423303. La prenotazione è obbligatoria, sia per la visita guidata che per i laboratori, **almeno una settimana prima della data richiesta**.

#### **c. Punto informativo**

All'ingresso del Museo è presente un punto informativo e di orientamento per il pubblico in cui il personale addetto all'accoglienza fornisce notizie generali (sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, le iniziative in corso, le tariffe, gli orari, ecc.) e dove è possibile trovare anche in evidenza le indicazioni sugli orari e le tariffe.

Tutte le informazioni sono riportate anche sul sito web.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito riguardante la storia del Museo e le notizie sulle collezioni, o i servizi offerti (depliant, brochure, pieghevoli), o a pagamento (guide multimediali, guide brevi, cataloghi, ecc.) con informazioni riguardanti il Museo e le sue collezioni. Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile tramite un badge, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e ai suoi servizi.

#### **d. Famiglie e bambini**

Il Museo fornisce servizi per bambini e famiglie. Sul sito web, nella sezione Servizi/Didattica, sono indicate tutte le attività e i laboratori didattici previsti, oltre ai quali è possibile richiedere eventuali altre attività personalizzate.

Presso il bookshop del Museo si trova una sezione dedicata ai bambini e ragazzi con libri, gadget, albi da colorare e materiale informativo illustrato.

Il Museo ha uno spazio nursery con fasciatoio, sedia e paravento per consentire alle mamme che allattano di farlo in comodità e nel rispetto della propria privacy.

Il Museo aderisce ogni anno, nel mese di ottobre, alla Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, organizzando iniziative per i bambini e le loro famiglie con tematiche sempre diverse.

Su richiesta è possibile, per i bambini, organizzare la festa del proprio compleanno al Museo, con attività personalizzate e comunque sempre rispondenti alla missione educativa del Museo e di conoscenza, attraverso il gioco, delle collezioni esposte e di avvicinamento al mondo antico.

## **4. ACCESSIBILITÀ**

Il Museo è dotato di ingresso con posto fermata auto riservato alle persone con disabilità.

L'accesso al Museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote, grazie alla presenza di rampe inclinate e di una piattaforma elevatrice, servo scala e ascensori tra un piano e l'altro nella cui cabina può accedere agevolmente una sedia a ruote.

Le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

Le persone con disabilità visiva, su richiesta, possono fruire di un percorso tattile personalizzato per il superamento delle barriere sensoriali, con l'assistenza di personale qualificato attraverso visite guidate dedicate e tour tattili.

Nelle sale espositive si trovano delle sedute.

Sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

## **5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

### **a. Articolazione degli spazi**

Il Museo si sviluppa su tre piani fuori terra, mentre un piano seminterrato si apre sulla strada di accesso, da dove è possibile l'ingresso per i disabili che possono giungere ai piani superiori tramite una piattaforma elevatrice.

I vari piani sono collegati mediante una scala e due ascensori, uno dal piano seminterrato al piano terra e l'altro dal piano terra agli altri piani.

All'esterno, tra un piano e l'altro, vi sono ampi terrazzi e balconate collegati tra loro da una scala di sicurezza in ferro. Il piano seminterrato è destinato a magazzini/deposito e ha una postazione per il lavaggio dei reperti e un piccolo laboratorio per lo studio degli stessi.

Il piano terra ospita i locali per i servizi (biglietteria, bookshop, guardaroba, caffetteria), segnalati da opportuna segnaletica interna con totem illuminati; un locale allestito per laboratorio didattico e una grande sala, di circa 135 mq, utilizzata, a seconda delle esigenze, per esposizioni temporanee o come sala conferenze e/o concerti.

Il primo piano è interamente occupato dall'esposizione archeologica permanente, lungo 10 sale una di seguito all'altra per un totale di 255 mq, e da un locale allestito per laboratorio didattico.

Il secondo piano, di cui 4 ambienti sono destinati a uffici, ha disponibile ancora uno spazio espositivo totale di 190 mq, occupato in parte dall'esposizione permanente della sezione risorgimentale. Sullo stesso piano è presente un'altra sala espositiva, dotata da una parte di vetrine per esposizioni temporanee, per un'altra parte utilizzata come sala conferenze e/o per mostre.

Ogni piano è dotato di servizi igienici, differenziati, all'interno di uno spazio comune con lavandino, tra maschio/femmina/disabili ciascuno con ingresso distinto.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

### **b. Comunicazione nell'allestimento**

Ogni sala espositiva della sezione archeologica è dotata di pannelli esplicativi (in italiano e inglese) con informazioni chiare e leggibili sia per la fase cronologica di ogni sala sia per ogni singola vetrina, integrati da un plastico, da immagini fotografiche di grande formato, video di animazione e apparati multimediali con ricostruzioni in 3D. Tutti i reperti esposti sono accompagnati da didascalie in lingua italiana e in lingua inglese. I reperti sono esposti secondo un progetto scientifico, che segue un criterio cronologico (dalla Preistoria all'età romana) con *focus* di approfondimenti topografici, al fine di dare un ampio quadro ricostruttivo della storia e dell'archeologia del territorio da cui provengono i reperti esposti.

La sezione risorgimentale è dotata di pannelli esplicativi che raccontano, in ordine cronologico, i momenti più importanti della storia del Risorgimento in Calabria e in Italia. Gli oggetti e i documenti esposti sono accompagnati da didascalie in lingua italiana e inglese.

### **c. Collezioni**

Il Museo, nella sua sezione archeologica, espone circa 2000 reperti (circa il 50% rispetto a quelli conservati nel deposito); nella sezione risorgimentale sono esposti circa 87 tra cimeli storici e documenti.

### **d. Depositi**

I reperti e gli oggetti conservati in deposito sono consultabili su richiesta per motivi di studio.

## **6. IMPIANTI E SICUREZZA**

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e gli oggetti conservati e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale, il rilevamento e il monitoraggio delle condizioni microclimatiche e la manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde.

L'edificio è dotato dei seguenti impianti di sicurezza: circuito di rilevazione antincendi; circuito di allarme con rilevatori ottico-acustici, impianto di illuminazione di emergenza, impianto di generazione energia di sicurezza (gruppo elettrogeno), impianto di spegnimento con idranti ed estintori; circuito di allarme antintrusione, circuito TVCC per sorveglianza.

Le vie d'uscita conducono all'esterno e verso la scala di emergenza.

Viene effettuata una quotidiana pulizia adeguata della struttura e un costante monitoraggio degli impianti.

## **7. SPAZI PER IL PUBBLICO**

Il Museo, oltre alle sale espositive, è dotato di spazi per il pubblico: due laboratori per le attività educative (uno al piano terra e uno al primo piano); due sale per esposizioni temporanee o per conferenze e/o concerti (una al piano terra e una al secondo piano); uno spazio nursery con fasciatoio, sedia e paravento per le mamme che allattano; spazi con sedute per la sosta del pubblico; spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità, tra cui un ampio chiostro, che rappresenta un importante luogo di sosta per il pubblico che visita le sale espositive e dove nella stagione primavera/estate si svolgono gli eventi aperti all'intera comunità.

## **8. SERVIZI DI OSPITALITÀ**

Il Museo è dotato di caffetteria, bookshop e guardaroba accessibili solo dal Museo.

## **9. VALORIZZAZIONE**

Il Museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, i social media, una regolare newsletter, e comunicati stampa redatti dall'Ufficio stampa del Comune e inviati a tutte le testate giornalistiche cartacee e radiotelevisive.

### **a. Esposizioni temporanee**

Il Museo organizza mediamente due/tre esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

### **b. Attività di promozione del patrimonio**

Il Museo continuamente promuove e ospita manifestazioni e iniziative (convegni, rassegne, mostre, performance, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale, incontri di approfondimento).

Il Museo ha in corso attività di collaborazione con gli altri Musei della città di Cosenza (accordo di valorizzazione), con diversi dipartimenti dell'Università della Calabria e convenzioni con altre Università italiane e Accademie della Belle Arti per la realizzazione di tirocini curriculari.

Il Museo è prescelto, anche da parte di privati e Associazioni culturali con cui vengono di volta in volta sottoscritti accordi di collaborazione e/o convenzioni, come luogo per la progettazione di iniziative culturali finalizzate alla conoscenza, valorizzazione e promozione dell'istituzione stessa e delle sue collezioni.



### **c. Pubblicazioni e Cataloghi**

Il Museo è dotato di catalogo scientifico e di una guida breve e partecipa periodicamente a pubblicazioni e cataloghi con altre istituzioni italiane e straniere.

## **10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

I reperti archeologici inventariati sono 3383, catalogati circa 2000. Di recente sono stati acquisiti dal Museo reperti archeologici di proprietà dello Stato, provenienti dal Museo Nazionale della Sibaritide, in fase di inventariazione. Esiste un inventario informatizzato di tutti i reperti conservati nel Museo e un catalogo dei reperti esposti. Su richiesta e per motivi di studio, è possibile accedere alle informazioni e alle immagini catalogate nel rispetto della normativa in materia.

## **11. SERVIZI EDUCATIVI**

Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: progetti di alternanza scuola-lavoro o altre iniziative in convenzione con le scuole, visite e percorsi tematici, laboratori didattici e di animazione, corsi di formazione per docenti e guide turistiche, attività per persone con disabilità, seminari su contenuti specialistici. Attualmente i servizi educativi sono gestiti direttamente dal personale del Museo.

## **12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il Museo intrattiene relazioni socio-culturali con diversi soggetti operanti nel contesto (Soprintendenze, Musei, Università, Associazioni culturali, Associazioni di categoria, ecc.), con cui condivide iniziative di valorizzazione del territorio. Esso promuove il coinvolgimento del territorio a partire dalla comunità del quartiere in cui opera, nell'ottica della concezione di museo «aperto» e «diffuso» e di fidelizzazione dei pubblici.

Con gli altri Musei della città, con cui condivide un accordo di valorizzazione, partecipa alla realizzazione di «circuiti museali» per una fruizione dinamica di un'area culturale omogenea. Inoltre concorre a rendere effettivo il diritto alla cultura e allo studio, anche in collegamento con le strutture culturali di educazione permanente, con cui ha in essere convenzioni e accordi per progetti condivisi e l'attuazione di interventi formativi integrati.

Il deposito del Museo ospita i reperti di proprietà statale recuperati in città negli ultimi anni dalla Soprintendenza locale, con cui è costante un rapporto di collaborazione reciproca.

Periodicamente il Museo distribuisce il proprio materiale informativo presso le strutture ricettive del territorio (alberghi e ristoranti).

## **13. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il Museo persegue obiettivi di miglioramento a medio termine in riferimento all'*audience development* e all'accessibilità. A tale scopo, per il primo obiettivo, sono stati predisposti progetti per la realizzazione di campagne di comunicazione social e di aggiornamento del sito web per migliorare la popolarità del Museo; per il secondo obiettivo sono in fase di progettazione azioni di interventi migliorativi nell'ambito del bando PNRR del MiC "Avviso pubblico per la presentazione di proposte progettuali di intervento per la rimozione delle barriere fisiche, cognitive e sensoriali da parte dei Musei e dei Luoghi della Cultura pubblici non appartenenti al MiC".

Sulla base dell'accordo di valorizzazione con gli altri Musei della città, è auspicabile, a medio termine, la realizzazione di un biglietto unico che possa agevolare e mettere maggiormente "a sistema" la fruizione di tutte le istituzioni museali cittadine.

È previsto l'aumento dello spazio espositivo permanente con una sezione più ampia dedicata all'archeologia della città di Cosenza, dove dovranno confluire i reperti rinvenuti

del centro storico dagli anni '80 in poi del secolo scorso, finora conservati nei depositi del Museo Nazionale della Sibaritide e solo di recente recuperati dal Museo di Cosenza. Tali spazi espositivi andranno ad occupare il secondo piano della struttura, nella sala attualmente utilizzata per esposizioni temporanee e/o come sala conferenze.

È inoltre in fase di valutazione da parte dell'Amministrazione comunale di Cosenza la realizzazione di un bando per la concessione dei servizi di gestione della biglietteria, della didattica, del bookshop e della caffetteria, al fine di migliorare i servizi suddetti e le attività di valorizzazione anche con l'ampliamento degli orari di apertura serale del Museo.

## **14. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **a. Diritti degli utenti. Reclami, proposte e suggerimenti**

Gli utenti del Museo hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- essere aggiornati sulle iniziative del Museo attraverso il sito [www.museodeibrettiiedeglienotri.it](http://www.museodeibrettiiedeglienotri.it) e le relative sottosezioni;
- interloquire con il Museo dei Brettii e degli Enotri attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: direttamente, con gli operatori presenti nella sede museale; per telefono; tramite posta elettronica e social media.
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami. I suggerimenti e i reclami per il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi possono essere indirizzati al Direttore del Museo attraverso l'indirizzo email [museo@comune.cosenza.it](mailto:museo@comune.cosenza.it) o utilizzando il modulo "reclami" presente sull'home page del sito web del Museo. È possibile utilizzare la stessa procedura anche per effettuare proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati, o utilizzare il registro cartaceo appositamente predisposto all'ingresso/uscita del Museo, o usare la messaggistica dei canali social (Facebook, Instagram e Twitter). Il Museo si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico delle segnalazioni, provvedendo a rispondere entro 30 giorni.

### **b. Doveri degli utenti**

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le regole di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale in servizio e del patrimonio culturale ivi conservato. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale e tramite i pannelli informativi possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. È rigorosamente vietato al pubblico:

- fumare;
- utilizzare sigarette elettroniche;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- introdurre animali, se non di piccola taglia tenuti in braccio;
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni. Gli oggetti personali che non possono essere introdotti nel percorso museale devono essere depositati all'ingresso del Museo. Il Museo non è comunque responsabile degli oggetti personali di valore depositati dai visitatori;
- consumare cibi e bevande fuori dagli spazi consentiti;
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione del Museo. È consentito effettuare fotografie per uso personale, senza uso di cavalletto e flash. Il diverso uso delle immagini degli oggetti esposti deve essere

preventivamente autorizzato dalla Direzione del Museo. L'autorizzazione a effettuare filmati o fotografie con uso di cavalletto deve essere indirizzata al Sindaco di Cosenza e presentata direttamente presso l'Ufficio Protocollo sito in piazza Cenasio, 12 (Palazzo Ferrari), o inviata a mezzo posta al Comune di Cosenza – piazza dei Bruzi, o a mezzo PEC all'indirizzo [comunedicosenza@superpec.eu](mailto:comunedicosenza@superpec.eu).

## **15. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il Museo svolge attività di rilevazione e analisi della fruizione attraverso il registro dei commenti appositamente predisposto all'ingresso/uscita o attraverso le recensioni sui social, su Google e TripAdvisor e sottoponendo questionari di customer satisfaction in occasione di specifici eventi.

## **16. COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del Museo ed è disponibile in formato cartaceo sulla bacheca all'ingresso dello stesso.

## **17. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.  
Ultimo aggiornamento luglio 2022.