

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO ARCHEOLOGICO DI ARTIMINO ‘Francesco NICOSIA’

SOMMARIO

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Storia del Museo
4. Standard di qualità
5. Standard di funzionamento e servizi al pubblico
6. Obiettivi di miglioramento
7. Rapporti con il pubblico
8. Partecipazione degli utenti
9. Modulo di reclamo

1. PREMESSA

Il Museo Archeologico di Artimino ‘Francesco Nicosia’

- è una istituzione di carattere culturale, educativa e scientifica permanente, senza scopo di lucro, al servizio della comunità;
- ha come finalità la cura, la conservazione, la valorizzazione e la fruizione pubblica dei beni archeologici provenienti prevalentemente dal territorio di Carmignano e dalle zone circostanti;
- ha il compito di facilitare la conoscenza dei beni culturali e di documentare la storia e la cultura di cui essi sono espressione.

Il Comune di Carmignano, titolare del museo, si impegna a sostenerlo e a svilupparlo nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

La Carta dei servizi del Museo Archeologico di Artimino è uno strumento di comunicazione e di presentazione dei servizi disponibili che il Museo si impegna ad erogare, sempre sulla base del proprio Regolamento e delle normative vigenti, per facilitare l’accesso e la fruizione da parte del pubblico; la Carta dei servizi permette di conoscere gli standard di qualità stabiliti e di verificare che gli impegni assunti siano rispettati; individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le loro valutazioni sui servizi erogati.

La Carta dei servizi del Museo Archeologico di Artimino è stata elaborata ispirandosi essenzialmente

- al *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* D.L. 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modificazioni;
- al Decreto Ministeriale 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*;
- alla Legge Regionale n.21/2010 *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*, e relativo Regolamento di attuazione DPRG n.22/R del 6 giugno 2011, con successive modifiche DPGR n. 50/R del 2 luglio 2020;
- al Codice etico professionale dell’ICOM (International Council Museums).

La Carta dei servizi, approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 162 del 16/12/2022, è resa pubblica attraverso il sito web del Museo e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne faccia richiesta presso la biglietteria del Museo.

La Carta dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico a cura del Museo e dell’Ufficio cultura del Comune di Carmignano, e previa autorizzazione della Giunta Comunale, quando se ne rilevi la necessità.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi del Museo Archeologico di Artimino 'Francesco Nicosia' si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e Imparzialità

Il Museo eroga i propri servizi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.

Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze e richieste legittime.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore, 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 e, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso le quali essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, proposte, 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 comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato si rapporta con il pubblico con gentilezza, cortesia e spirito collaborativo e secondo il criterio della semplificazione delle procedure burocratiche.

Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile, accessibile a tutti gli utenti ed efficace.

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.

Efficacia ed Efficienza

Il Museo, sulla base della propria disponibilità e delle caratteristiche della propria realtà, si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

3. STORIA DEL MUSEO

Il Museo Archeologico di Artimino è stato istituito nel 1981 con Delibera del Consiglio Comunale di Carmignano n. 330, con lo scopo di accogliere e presentare al pubblico le testimonianze archeologiche riportate alla luce preminentemente nel territorio dell'etrusca Artimino. La prima sede - inaugurata nel 1983 e ampliata a più riprese - è stata ospitata fino al 31 dicembre 2010 nei sotterranei della Villa Medicea 'La Ferdinanda' grazie ad un accordo stipulato tra la Proprietà della Villa e il Comune di Carmignano. Il 26 marzo 2011 è stata inaugurata la nuova sede nel Borgo di

Artimino, nei locali delle ex-tinaie della Fattoria di Artimino donati al Comune di Carmignano dall'Artimino S.p.A. Con il trasferimento nel Borgo, il Museo è stato ampliato e dotato di nuovi supporti didattici e illustrativi adeguandolo agli standard di funzionamento e di sicurezza richiesti da una moderna struttura museale; l'esposizione, organizzata secondo un criterio topografico e cronologico, è stata distribuita in due principali sezioni: "il mondo dei vivi", ovvero gli abitati e il popolamento del territorio artiminese, al piano superiore e di ingresso; "il mondo dei morti", ovvero le necropoli, al piano inferiore.

Il Museo è stato intitolato a Francesco Nicosia, archeologo, soprintendente della Toscana per lunghi anni e 'padre' dell'archeologia carmignanese, prematuramente scomparso nel 2009.

Le sale delle maioliche di Bacchereto, esposte nella prima sede del Museo dal 1992 al 2010, sono state trasferite nella Sezione distaccata del Museo di Artimino aperta nel Complesso di S. Maria Assunta di Bacchereto, grazie ad una convenzione stipulata tra il Comune di Carmignano e la Parrocchia.

4.STANDARD DI QUALITA'

Qualità dei servizi

Il Museo Archeologico di Artimino 'Francesco Nicosia' è organizzato e opera secondo le norme del proprio Regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 21.2.2012 e modificato con DCC n. 55 del 21.3.2012, adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e agli obiettivi di qualità previsti dalla Legge Regionale n. 21/2010 e relativo Regolamento, e dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018.

Il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

5.STANDARD DI FUNZIONAMENTO e SERVIZI AL PUBBLICO

a1.Accoglienza, Biglietteria, Bookshop, Guardaroba

Tutti gli utenti possono accedere al Museo e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta dei servizi.

Il Museo è dotato di un'area di accoglienza e punto informativo presso il quale gli operatori forniscono informazioni di base - almeno in italiano e in inglese - sia sull'organizzazione dell'esposizione museale, sia sui beni culturali del territorio, sia sui servizi e sulle iniziative proposte dal Museo e dove è possibile prenotarli, oltre che telefonicamente e per e-mail.

Sono in particolare disponibili le seguenti informazioni e i seguenti materiali:

- flyer con orari di apertura, in italiano e in inglese;
- tariffe dei biglietti di ingresso ed elenco delle categorie degli aventi diritto a sconti ed esenzioni;
- tariffe delle attività e modalità di prenotazione;
- pieghevoli sul museo in italiano, inglese, francese, tedesco, con planimetria;
- carta dei servizi;
- audioguide in italiano, inglese, tedesco, francese, ad un costo minimo stabilito dal Comune di Carmignano;
- Scheda di segnalazione di eventuali disservizi.

Sono altresì disponibili pubblicazioni in visione, in particolare le guide brevi del Museo e del Parco Archeologico, in italiano e in inglese, e i quaderni didattici.

Presso l'area di accoglienza e biglietteria è allestito il bookshop ove è possibile acquistare le suddette guide brevi e altre pubblicazioni didattiche e inoltre (se disponibili) anche pubblicazioni scientifiche, gadgets e oggetti inerenti il Museo e il patrimonio culturale del territorio.

E' a disposizione del pubblico uno spazio con appendiabiti, dove è anche possibile depositare oggetti voluminosi come borse e zaini; il guardaroba non è custodito da personale dedicato e pertanto il pubblico deve evitare di lasciare all'interno delle borse oggetti di valore.

Il personale del Museo può chiedere che vengano depositati zaini ed ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi per i reperti esposti.

Al termine del percorso di visita è disponibile il questionario di valutazione del Museo e dei servizi, elaborato dalla Regione Toscana, nel quale è possibile esprimere opinioni o indicare suggerimenti.

a2. Accessibilità per i diversamente abili

-Tutti gli spazi espositivi sono accessibili agli utenti con problemi motori.

-Per i non udenti è disponibile la VIDEOGUIDALIS gratuita.

a3. Apertura al pubblico

L'orario di apertura del Museo è stabilito dal Comune di Carmignano, è diversificato tra periodo estivo e periodo invernale, è affisso all'ingresso del Museo ed è pubblicato nel sito web www.parcoarcheologicocarmignano.it e in quelli del Comune di Carmignano e del Sistema museale a cui appartiene (Rete Musei di Prato).

Il Museo è aperto tutto l'anno con orario prestabilito, per almeno 24 ore settimanali (media annuale) compresi il sabato e la domenica. E' sempre chiuso il 1° gennaio, la domenica di Pasqua, il 1° maggio, il 15 agosto, il 1° novembre, il 25 e 26 dicembre, il 31 dicembre; è previsto un giorno di chiusura settimanale.

Nei giorni di chiusura al pubblico nel periodo invernale è sempre possibile per classi o gruppi di almeno 15 persone richiedere l'apertura fuori dall'orario stabilito; è possibile inoltre richiedere aperture straordinarie anche durante il periodo estivo, compatibilmente con le disponibilità di personale. Ulteriori aperture straordinarie sono previste in occasione di eventi speciali, di manifestazioni ed eventi regionali o nazionali alle quali il Museo aderisce; di queste aperture e delle attività eventualmente previste deve essere data pubblicità e informazione all'utenza.

L'ultimo ingresso è previsto fino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura.

L'accesso al Museo è regolato da un biglietto (intero, gratuito, omaggio); le tariffe, le agevolazioni e le gratuità sono stabilite dall'Amministrazione Comunale.

b. Accessibilità culturale

Il Museo è dotato di strumenti di informazione primaria e di altri sussidi utili per agevolare la visita, comprendere l'ordinamento e il percorso, favorire approfondimenti sui reperti esposti e sui monumenti che li hanno restituiti.

Tutti i supporti informativi, da quelli di identificazione dei singoli oggetti (didascalie) a quelli di primo approfondimento (pannelli illustrativi, con planimetrie e/o immagini dei monumenti) sono bilingui e rispondono a criteri di essenzialità, chiarezza e accessibilità nei testi, si integrano con l'allestimento e sono collocati in rapporto diretto con i contesti e i reperti di cui trattano.

Ad integrazione di questi strumenti sono a disposizione dei visitatori altri sussidi come:

- filmati con sottotitoli in italiano e in inglese che, presentando le diverse aree archeologiche da cui provengono, contestualizzano i reperti;
- touch-screen con applicazioni multimediali;
- audioguide in italiano, inglese, francese, tedesco;
- videoguidaLIS;
- guide brevi (in consultazione);
- sito web, realizzato nel rispetto delle direttive in materia di accessibilità secondo la normativa vigente;
- pieghevoli sul museo in italiano, inglese, francese, tedesco, con planimetria dei locali.

Attività di educazione al patrimonio e percorsi di visita.

Per il perseguimento delle proprie finalità il Museo organizza iniziative dirette alla promozione culturale, propone attività didattiche e laboratoriali dedicate alle scuole, alle famiglie o al pubblico adulto, visite guidate, percorsi tematici, conferenze e convegni, ed ogni altro intervento ritenuto utile.

Le attività didattiche dedicate alle scuole, alle famiglie e al pubblico adulto curate da personale specializzato sono ordinariamente a pagamento.

Sono inoltre realizzate attività gratuite come percorsi tematici, conferenze, eventi gratuiti nel corso di manifestazioni curate dal Museo, o alle quali il Museo aderisce, promosse dal Comune o a livello provinciale, regionale e nazionale.

I servizi dedicati alle scuole si articolano in visite didattiche (al museo, alle necropoli e alle altre realtà storico-artistiche del territorio), laboratori e giochi didattici; gli insegnanti possono scegliere tra i percorsi proposti dal Museo o, fin dove possibile, progettare insieme al personale del Museo un percorso che possa adattarsi alle necessità educative dei gruppi di classi. Per accedere ai servizi educativi è necessaria la prenotazione e il pagamento, laddove previsto, della relativa tariffa.

Le scuole del Comune di Carmignano usufruiscono di particolari agevolazioni per quanto concerne i costi delle attività didattiche.

La prenotazione può essere concordata telefonicamente, ma va confermata compilando e restituendo al Museo, per e-mail o a mano, la scheda di prenotazione con i dati relativi al programma previsto (tipo di attività, orario etc.), oltre all'attestazione dell'avvenuto pagamento laddove richiesto.

Le proposte didattiche sono consultabili nel sito web (www.parcoarcheologicocarmignano.it), sono disponibili presso il servizio di accoglienza del Museo, ma vengono anche inviate agli Istituti all'inizio dell'anno scolastico e presentate agli insegnanti nell'ambito di incontri organizzati annualmente. Si consiglia di prenotare con anticipo (almeno una settimana o dieci giorni) le attività richieste.

Il servizio di visite guidate per il pubblico adulto, disponibile in italiano e in inglese, è attivabile su prenotazione e riguarda il Museo e le aree archeologiche che ricadono nel Comune di Carmignano, il Borgo di Artimino e le altre emergenze storico-artistiche del territorio. La prenotazione può essere concordata telefonicamente, ma va confermata per e-mail o di persona, e va inviata l'attestazione dell'avvenuto pagamento, salvo che non si tratti di visite guidate gratuite.

In alternativa alla visita guidata sono disponibili le audioguide in italiano, inglese, francese, tedesco e, per un tour nel territorio, una audioguida dalla piattaforma izitravel e scaricabile gratuitamente dal sito web www.parcoarcheologicocarmignano.it.

Laboratori o giochi ludico/didattici vengono proposti per le famiglie o per ragazzi accompagnati da un adulto, il sabato o la domenica o nelle altre ricorrenze, e vengono effettuati se si raggiunge un numero minimo di iscritti di volta in volta indicato. E' necessaria la prenotazione.

Nell'ambito di progetti specifici il Museo può proporre percorsi di visita anche al di fuori degli spazi museali e delle aree archeologiche del territorio di riferimento.

Stage e tirocini formativi

Il Museo può ospitare tirocini e stage formativi per studenti e laureandi provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la propria missione e la propria natura.

L'attivazione e lo svolgimento di stage e tirocini sono regolati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali gestiti dal Comune di Carmignano.

Depositi

Il Museo è dotato di due armadi blindati per il deposito di materiali archeologici in corso di restauro o di studio o comunque non ancora destinati all'esposizione. La consultazione per motivi di ricerca scientifica e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione del Direttore su motivata richiesta individuale.

Documentazione

Il Museo dispone di una biblioteca specializzata che può essere temporaneamente collocata presso la Biblioteca Comunale di Carmignano o presso il Centro Didattico polifunzionale.

Il Museo dispone di un registro inventariale e di schede inventariali o di catalogo prodotte a suo tempo dalla Soprintendenza Archeologica della Toscana e di proprietà della stessa Soprintendenza. L'archivio fotografico è costituito da immagini digitali, fotocolor, diapositive che riproducono i reperti esposti, gli allestimenti pregressi, le esposizioni realizzate. La concessione di immagini dei reperti esposti per pubblicazioni scientifiche o commerciali deve essere concordata anche con la Soprintendenza competente, fatti salvi i diritti di studio preesistenti; alcune immagini fotografiche relative ad alcuni tra i reperti più noti del Museo, come concordato con la stessa Soprintendenza, possono essere concesse per la promozione sulla carta stampata o tramite web del Museo.

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca scientifica è consentito previa richiesta scritta motivata inviata alla Direzione del Museo e alla Soprintendenza competente.

Le riprese video e fotografiche realizzate da terzi sono ammesse per uso personale e non commerciale; il Museo può consentire l'esecuzione di riprese fotografiche e video per uso commerciale previa motivata richiesta scritta.

Pubblicazioni

Il Museo ha prodotto e messo a disposizione per la consultazione e la vendita: una Guida breve, tre quaderni didattici per ragazzi, una Guida breve del Parco Archeologico e un'altra sugli itinerari naturalistici e storico-artistici, il catalogo delle maioliche di Bacchereto, in vendita presso il book-shop, oltre ad alcuni articoli scientifici e altri più divulgativi. Il Catalogo del Museo di Artimino - in corso di preparazione- sarà stampato compatibilmente con le risorse disponibili.

Mostre temporanee, eventi culturali

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei propri servizi essenziali, programma e organizza periodicamente mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private. La rassegna delle esposizioni realizzate è consultabile nel sito web www.parcoarcheologicocarmignano.it

Sezione distaccata di Bacchereto. Una Sezione distaccata del Museo Archeologico di Artimino è stata allestita nel Complesso di S. Maria Assunta a **Bacchereto**, adeguatamente restaurato, ed è dedicata all'antica produzione di maioliche che si sviluppò principalmente nel Medioevo e nel Rinascimento nell'area di Bacchereto, e all'evoluzione delle strutture del "castello".

Gli orari di apertura dell'esposizione e i servizi al pubblico, diversi da quelli del Museo Archeologico di Artimino, sono reperibili tramite il sito web www.parcoarcheologicocarmignano.it e il sito web del Comune di Carmignano/Sezione cultura.

6. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, il Museo intende perseguire i seguenti obiettivi:

- potenziamento dell'offerta culturale, compatibilmente con le risorse disponibili;
- incremento dell'esposizione museale;
- miglioramento della segnaletica esterna di avvicinamento al Museo;
- pubblicazione del catalogo;

Per la verifica della qualità dei servizi al pubblico sono stati definiti i fattori di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza, sintetizzati anche nelle tabelle seguenti nelle quali sono individuati gli indicatori e gli standard di qualità garantiti.

7. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i visitatori possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo;
- compilare il questionario esprimendo il proprio gradimento sull'esposizione e sui servizi, nonché le proprie osservazioni e proposte.

Gli utenti del Museo sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale e a seguire le regole indicate nei cartelli esposti all'interno del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli, borse e zaini voluminosi.

Nel Museo deve essere mantenuto un tono di voce e un comportamento che non arrechi disturbo agli altri utenti.

Nel Museo è permesso:

- effettuare fotografie per uso personale, senza l'utilizzo di un cavalletto e di flash;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive per uso professionale solo previa autorizzazione della Direzione o dell'Ufficio Cultura del Comune di Carmignano o della Soprintendenza;
- consumare cibi e bevande solo se previsto dalle attività concordate con il Museo stesso.

Nel Museo non si può:

- fumare;
- introdurre animali, ad eccezione di quelli necessari per accompagnare le persone disabili, e introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dei reperti esposti, dell'edificio, delle strutture;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi per conversazioni personali.

Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi attraverso gli operatori museali, il materiale divulgativo a disposizione presso l'area di accoglienza e il sito web

www.parcoarcheologicocarmignano.it, quello del Comune di Carmignano

(www.comune.carmignano.po.it), quello del sito web della Rete Musei di Prato

(www.retemuseidiprato.it), la newsletter alla quale il pubblico può aderire dando consenso firmato, gli organi di informazione locale.

Per informazioni, prenotazioni e reclami il personale del Museo è disponibile negli orari di apertura allo 055/8718124 e, nei giorni feriali di chiusura al pubblico, scrivendo una mail a

parcoarcheologico@comune.carmignano.po.it

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio di soddisfazione dell'utenza attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

E' gradito pertanto che gli utenti compilino un breve questionario di soddisfazione lasciato a disposizione alla fine del percorso museale, nel quale è anche possibile indicare suggerimenti. I

questionari di soddisfazione del pubblico sono oggetto di un'analisi complessiva annuale che viene inviata alla Regione Toscana.

Viene inoltre lasciato a disposizione del pubblico un libro-firme, sul quale è anche possibile scrivere brevi annotazioni.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e agli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta:

- o comunicandoli verbalmente al personale di custodia
- o scrivendoli sul libro-firme
- o utilizzando l'apposita scheda di reclamo disponibile presso l'Area di accoglienza e allegata alla presente Carta dei servizi
- o scrivendo al Direttore.

Se desidera ricevere una risposta scritta, l'interessato dovrà compilare la parte della scheda relativa ai propri recapiti, indicare la data della presentazione e l'argomento della segnalazione. Saranno tenute in considerazione solo le schede debitamente compilate e firmate.

La scheda può essere depositata presso la stessa Area di accoglienza, oppure inviata per posta (Comune di Carmignano, Ufficio cultura, piazza Matteotti 1, 59015 Carmignano – PO; oppure Museo Archeologico di Artimino, Pz. San Carlo 3, loc. Artimino, Carmignano – PO, e indirizzata al Direttore), o trasmessa via e-mail a: parcoarcheologico@comune.carmignano.po.it, oppure a: cultura@comune.carmignano.po.it

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della scheda.

9. SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITÀ

Tutti i servizi sopra menzionati devono rispondere a standard di qualità da perseguire. Al fine di rendere tali standard trasparenti e verificabili da parte degli utenti, sono stati stabiliti dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle tabelle successive.

Fattore di qualità	Rappresenta gli specifici aspetti di cui si compone un servizio a dai quali dipende la qualità dello stesso
Indicatore	Rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
Standard/obiettivo	Rappresenta il livello di qualità garantito

Accessibilità, comunicazione, sussidi alla visita

Fattori di qualità	Indicatori	Standard/obiettivi
Orari di apertura	100% apertura secondo gli orari indicati	Minimo 24 ore settimanali di media
Segnaletica informativa	Per orari apertura e tariffe ingressi; attività; Planimetrie del Museo	Presente Presente Presente
Informazioni su percorsi e servizi	1 operatore all'accoglienza minimo 24 ore settimanali Pieghevoli informativi in italiano e inglese Carta dei servizi all'accoglienza	Presenza di 1 operatore Presente Presente
Accessibilità e funzionalità degli ambienti	Spazio di sosta Appendiabiti/guardaroba Sala conferenze/didattica Accessibilità degli spazi espositivi ai disabili motori	Presente Presente Presente Presente
Sussidi alla visita	Didascalie identificative reperti e contesti/italiano e inglese Pannelli informativi italiano e inglese Filmati con sottotitoli italiano/inglese Touch screen Audioguide in 4 lingue VideoguidaLIS	Presente Presente Presente Presente Presente
Comunicazione web	Sito web museo e parco archeologico Pagina social del museo Aggiornamento dei contenuti informazioni Aggiornamento sito web e social News letters o messaggi wathsapp	Presente Presente Entro 2 giorni lavorativi dal verificarsi del cambiamento Mensile Mensile

Attività educative per scuole e gruppi

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Efficacia	Percentuale di accoglienza delle richieste pervenute	100%
Multicanalità	Modalità di prenotazione	Telefono, e-mail e fax
Tempestività	Intervallo tra richiesta e prenotazione della visita	Primo giorno lavorativo utile
Tempestività	Intervallo tra prenotazione e visita	In relazione al calendario delle prenotazioni
Efficacia	Durata dell'attività didattica e laboratoriale: da 1.30 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica	100% dei tempi indicati nel programma per ciascuna attività
Efficacia	Durata visita guidata: 1 ora	100% dei tempi indicati nel programma

Attività di valorizzazione, eventi culturali, attività per famiglie, iniziative espositive.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Efficacia/continuità	Numero di eventi/attività per famiglie	Almeno 24 l'anno
Efficacia/continuità	Numero di attività espositive	Almeno una ogni due anni
Accessibilità	Disponibilità di materiale informativo	Almeno una brochure illustrativa per ogni attività espositiva
Accessibilità	Disponibilità di guida o catalogo	In occasione di mostre di maggior rilievo
Multicanalità informativa	Modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari dell'evento	Su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	Indicazione dei soggetti coinvolti	Nei colophon dei cataloghi di mostra, nei materiali informativi delle iniziative

Studio e ricerca scientifica

Il Museo promuove attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del proprio patrimonio, della realtà archeologiche e di altri aspetti riguardanti la storia e l'arte del territorio.

I risultati di tali attività sono pubblicati nei cataloghi di mostre, negli articoli o nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche.

Per lo svolgimento delle attività di studio possono essere attivate anche specifiche collaborazioni con studiosi, enti o istituti di ricerca italiani e stranieri.

Accesso al patrimonio e alla documentazione

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca scientifica è consentito previa richiesta scritta motivata inviata alla Direzione e alla Soprintendenza competente.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Accessibilità	Disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	Possibilità di consultazione nella Biblioteca comunale, in quelle specializzate e, per quanto riguarda cataloghi o volumi dedicati, in vendita presso il bookshop

10. MODULO DI RECLAMO/ COMPLAINT FORM

Museo Archeologico di Artimino 'Francesco Nicosia'

Indirizzo/ Address: Piazza San Carlo n. 3, loc. Artimino, Carmignano (PO)

Tel. 055 8718124

E-mail: parcoarcheologico@comune.carmignano.po.it; cultura@comune.carmignano.po.it

(Si prega di compilare il modulo in stampatello/ please, complete using capitals writing)

RECLAMO e/o SUGGERIMENTO PRESENTATO DA/COMPLAINT and/or SUGGESTION
FROM

COGNOME/ LAST NAME: _____

NOME/ FIRST NAME _____

Estremi documento di identità/ I.D. n. _____

NAZIONALITA'/ NATIONALITY: _____

TELEFONO/ PHONE: _____

Per ottenere una risposta scritta:

INDIRIZZO/ADDRESS _____

E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO/COMPLAINT: _____

MOTIVO DEL RECLAMO/COMMENTS: _____

RICHIESTA 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 Museo.

Personal data will be used exclusively for replying to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Museum (D-Lgs. 30/06/2003 n. 196).

DATA/DATE _____

FIRMA/SIGNATURE

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi

We will answer within 30 working days