



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo Archeologico Nazionale di Sarsina (FC)

Carta della qualità dei servizi

2008

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro 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.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Archeologico Nazionale di Sarsina si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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.

- *continuità*

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. 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.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Il Museo Nazionale di Sarsina è "Istituto della cultura" di proprietà statale, demanio culturale inalienabile dello Stato, destinato alla pubblica fruizione (D.Lgs. 41/04, artt. 53,101c.1 e 3). Il Museo fa parte della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna (SBAER), organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MiBAC) a cui compete la gestione economica e del personale.

Staff

- Soprintendente per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna: Dott. Luigi Malnati
- Direttore del Museo: Dott. Chiara Guarnieri (Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, via Belle Arti 52, 40126 Bologna; tel. 051/ 223773, fax 051/227170; e-mail sba-ero@beniculturali.it; cguarnieri@arti.beniculturali.it)
- Responsabile Attività Educative - Collaborazione Direzione: Dott. Maria Teresa Pellicioni, (tel. 051/233773 e-mail: mariateresa.pellicioni@beniculturali.it)
- Ufficio Tecnico e sicurezza: Geom. Roberto Leoni (tel. 0521/233718, e-mail: roberto.leoni@beniculturali.it);
- Servizio di Accoglienza e Vigilanza: sigg. Veronique Bourson, Paola Fontana, Feliciano Tarantino (tel. + fax 0547-94641), e-mail: sba-ero.museoarchsarsina@beniculturali.it)

Sede

Il Museo è sito nel comune di Sarsina (FC), in via Cesio Sabino 39 (tel. + fax 0547-94641), e-mail: sba-ero.museoarchsarsina@beniculturali.it.

Storia del Museo

Il Museo Archeologico Nazionale, nella sua veste attuale, è frutto dei lavori strutturali ed ampliamenti succedutisi nel corso di un secolo dalla sua fondazione. Il primo nucleo espositivo del Museo, denominato "M.A.Plauto", fu infatti istituito nel 1890 - per esplicita volontà dell'Amministrazione Comunale - dall'archeologo forlivese Antonio Santarelli; questo consisteva in una ricca collezione di iscrizioni di età romana, di carattere pubblico e funerario, provenienti da rinvenimenti occasionali avvenuti nel corso dei secoli sia nella città che nel suburbio.

In seguito confluirono regolarmente nel Museo tutti i resti archeologici emersi dalle varie esplorazioni condotte in città; l'incremento maggiore alla raccolta fu però dato dai materiali rinvenuti nella necropoli romana di Pian di Bezzo, indagata regolarmente a partire dal 1927 fino al 1939. Per collocare gli imponenti monumenti funerari fu necessario aumentare gli spazi espositivi, che furono ricavati occupando progressivamente tutti gli ambienti del pianterreno.

Acquisito dallo Stato nel 1957 e assunto il nome di "Museo Archeologico Sarsinate", l'edificio fu ampliato con la costruzione di una nuova sala al pianterreno (attuale V) e con l'occupazione progressiva del primo piano. Dal 1966 al 1976 il museo fu quindi riallestito a cura di Gino Vinicio Gentili, Antonio Veggiani e Giancarlo Susini. Infine, negli anni '80, grazie ancora alla collaborazione del Comune di Sarsina, la Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna ha proceduto ad un ulteriore ampliamento degli spazi espositivi (sala del mausoleo di Rufo) che ha consentito di ricomporre integralmente i principali monumenti funerari romani, in precedenza smembrati, pervenendo all'attuale allestimento delle collezioni.

La missione del Museo

Il Museo Archeologico Nazionale di Sarsina, secondo la definizione data dalla legge, ha il compito di tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico del territorio di competenza, a partire dall'importante collezione epigrafica che al Museo stesso ha dato origine.

Il Museo svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale e del suo contesto di appartenenza. La sua "missione" pertanto è assolta come:

1. sede conservativa ed espositiva delle importanti collezioni archeologiche e dei numerosissimi reperti provenienti dalle indagini svolte sia nel territorio del comune di Sarsina, sia in altri siti dislocati lungo la vallata del fiume Savio
2. sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio
3. sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, stages e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola è un suo utente privilegiato
4. Nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca italiani e stranieri, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio

Obiettivi e progetti che saranno realizzati a breve termine:

In relazione all'esposizione, il Museo ha in programma il nuovo allestimento della sala A al piano primo da destinare alla storia del territorio e a Sarsina preromana; è in programma il riallestimento anche per la B, per ampliare l'esposizione dei corredi funerari della necropoli sarsinate. Nella sala E è in programma la ricostruzione della sala del triclinio della domus di via Finamore, da attuarsi attorno al mosaico pavimentale già esposto.

In relazione alla fruizione e didattica si ha intenzione di dotare la saletta conferenze, collocata al piano II, di supporti multimediali, mentre è in fase di realizzazione un pieghevole che illustri sinteticamente il percorso del Museo.

A breve sarà possibile l'acquisto delle pubblicazioni didattiche finora prodotte.

I compiti e i servizi

Il Museo illustra, attraverso testimonianze monumentali e della vita quotidiana, le caratteristiche del centro romano e della vita che vi si svolgeva. In particolare al piano terreno le sale I e II conservano la raccolta epigrafica, che è stata alla base della creazione del Museo; le sale III, IV e V sono dedicate agli aspetti monumentali della necropoli di Pian di Bezzo, con gli straordinari monumenti funerari di Peto e Rufo, oltre al famoso mosaico cosiddetto del "Trionfo di Dioniso", rimasto a parete nella sala V, ove fu collocato negli anni '60. Le sale VI e VII raccolgono invece i materiali relativi alla città e ai suoi aspetti monumentali. Si vuole segnalare in particolare il gruppo delle statue delle divinità orientali, tra cui l'Attis, divenuto ormai da tempo simbolo del Museo stesso.

Ogni monumento che costituisce la sezione epigrafica del pianterreno è stata dotata di didascalia che riporta sia il testo latino che la sua traslitterazione. Ogni sala inoltre è dotata di pannellistica oggetto di una pubblicazione al momento non in vendita. Altrettanto è disponibile su richiesta la traduzione dei pannelli in quattro lingue: inglese, francese, tedesco e spagnolo. A breve sarà disponibile la pubblicazione di questo apparato didattico.

Al piano primo (ove al momento sono presenti didascalie di sala più brevi e su piantane mobili) la sala A espone i materiali preromani ed una collezione geologica, mentre nella sala B sono raccolti parte dei corredi della necropoli; sia la sala A che la B sono in fase di riallestimento. Le sale C,D,E illustrano le caratteristiche delle domus sarsinate attraverso un'esemplificazione delle pavimentazioni (si segnala in particolare il mosaico del triclinio di via Roma); la sala E espone inoltre una serie di oggetti utilizzati sia sulla tavola che in cucina, accompagnati da pannelli relativi alla vita quotidiana a tavola ed in cucina in età romana.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

ACCESSIBILITA' ESTERNA Il Museo è accessibile: col treno (fermata Cesena) ed in seguito con i mezzi pubblici: linea 138 Cesena- Balze, partenza dal punto bus a Cesena piazza K.Marx 1 (per informazioni sugli orari: <http://www.atr.fc.it>) ; con mezzi privati attraverso la E 45 direzione Roma. Nei pressi del Museo sono presenti parcheggi pubblici.

ACCESSIBILITA' INTERNA E SICUREZZA · Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti servoscala e servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di vigilanza, pertanto tutto il museo è visitabile da persone con difficoltà motorie. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone

ORARIO DI APERTURA Compatibilmente con le risorse umane messe a disposizione il Museo si impegna ad estendere il più possibile l'orario di apertura, garantendo l'apertura quotidiana, compresi sabati e domeniche e le festività principali . L'orario di visita attuale è 1° ottobre- 31 maggio: 8,30-13,30. 1° giugno-30 settembre: 13,30-18,30. Giorno di chiusura Lunedì. Giorni di chiusura (D.M. 13.4.1993) 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre, salvo specifici progetti di aperture straordinarie indetti dal Ministero. Aperture straordinarie - su richiesta del Comune o Associazioni varie- per gruppi limitate all'orario concordato per la visita

MODALITA' DI ACCESSO (ex. D.Lgs. n.41/04 art. 103) L'accesso è a pagamento: costo del biglietto intero: € 2, biglietto ridotto: € 1 per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni. Ingresso gratuito per cittadini dell'Unione Europea sotto i 18 anni e sopra i 65 anni, scolaresche e loro accompagnatori. Gratuito per tutti nelle Giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura. Per esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero, chiedere alla biglietteria. Biglietteria: aperta negli orari di visita al Museo Informazioni: tel. + fax 0547-94641, e-mail: sbaro.museoarchsarsina@beniculturali.it

L'Istituto si impegna a garantire al pubblico, compatibilmente con le risorse umane messe a disposizione, l'espletamento della bigliettazione e delle procedure per l'ingresso e l'intervallo tra la bigliettazione e l'ingresso, in un tempo non superiore ai 20 minuti. Non è previsto acquisto del biglietto su prenotazione.

ACCOGLIENZA

UN PUNTO INFORMAZIONE è individuato in prossimità della biglietteria dove sono esposti e disponibili gratuitamente depliant con orari di apertura, calendari delle iniziative per il pubblico del Museo e della città di Sarsina, copia della carta dei servizi e del modulo di reclamo. E' disponibile su richiesta la traduzione dell'apparato didattico del piano terreno in inglese, francese, tedesco e spagnolo.

PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici (disponibili ad ogni piano). Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto ·

UNA PAGINA ON LINE relativa al Museo è nel sito della Soprintendenza Archeologica dell'Emilia Romagna: <http://www.archeobo.arti.beniculturali.it/Sarsina/index.htm>

FRUIZIONE

TUTTE LE SALE sono aperte al pubblico e sono fruibili dal pubblico disabile. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, all'atto della bigliettazione il pubblico ne è informato. Le opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro sono . L'elenco è aggiornato continuamente.

LA PRENOTAZIONE per le scolaresche ed i gruppi non è obbligatoria, ma è consigliata, anche senza visita guidata. Le prenotazioni sono calendarizzate. E' prevista un'attesa massima di 30 giorni. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

LA RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA o con filmati dei beni culturali esposti nel Museo senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali e comunque senza uso di flash (cfr. Regolamento di attuazione della Legge n. 4/93; D.Lgs. n.41 22 gennaio 2004, artt.107-109). La riproduzione va comunque autorizzata; per questo i visitatori che desiderano fare foto o riprese amatoriali dei beni esposti devono fare domanda di autorizzazione via mail (sba-ero.museoarchsarsina@beniculturali.it.) oppure scrivendo alla Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, via Belle Arti 52, 40126 Bologna. Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale. E' possibile presentare alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale (Tel 051-223773, dott.ssa Maria Teresa Pellicioni, e-mail mariateresa.pellicioni@beniculturali.it)

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE:

DISPONIBILITÀ DI STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEL BENE

- a) pannelli presenti in tutte le sale del museo a commento delle problematiche archeologiche e dei materiali esposti; nell'area urbana sono presenti pannelli che indicano i punti di principale interesse nella città.
- b) Presso la biglietteria è disponibile la traduzione dei pannelli del piano terreno in quattro lingue (francese, inglese, spagnolo, e tedesco).
- c) Guide: non è al momento disponibile. E' in corso la stampa di tutto l'apparato didattico attualmente esistente.

d) Visite guidate -Servizi aggiuntivi: il servizio è in corso di allestimento

e) Strumenti multimediali: non sono al momento presenti ma sono previsti nel nuovo ordinamento del museo in corso di progettazione

f) Strumenti on line: informazioni on line relative al museo e all'area archeologica sono disponibili nel sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia-Romagna:

<http://www.archeobo.arti.beniculturali.it/sarsina/index.htm> e sul sito del comune di Sarsina:

<http://www.comune.sarsina.fo.it> e sul sito dedicato al millenario della Catterale: <http://www.sarsina.it>

g) consultazione materiale documentario, previa autorizzazione del Soprintendente, per motivi di studio o ricerca: Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, via Belle Arti 52, 40126 Bologna; tel. 051/ 223773, fax 051/227170; e-mail sba-ero@beniculturali.it ; consultazione dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15 (telefonare per accordi).

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e depositandoli nell'apposito box all'uscita, oppure inviare una mail al seguente indirizzo:sba-ero.museoarchsarsina@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0547- 94641.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro, come ad esempio il rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi - che saranno oggetto di attenta analisi - nel registro a disposizione presso la biglietteria o scrivendo una mail a :sba-ero.museoarchsarsina@beniculturali.it.

Si chiede ai visitatori di collaborare a questo impegno :

1. rispettando gli oggetti esposti, senza toccarli, sporcarli, alterarli o danneggiarli
2. non consumando cibi e bevande o fumando all'interno del Museo
3. mantenendo un comportamento durante la visita che non disturbi gli altri visitatori, parlando a bassa voce, spostandosi lentamente da un ambiente all'altro del museo ed abbassando la suoneria del cellulare
4. rispettando il regolamento relativo alle riprese fotografiche
5. lasciando debitamente firmati reclami, considerazioni o suggerimenti utilizzando l'apposito modulo in distribuzione presso la biglietteria dl museo o inviandoli via posta o via mail

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet della Soprintendenza e attraverso il sito del Comune di Sarsina (www.comune.sarsina.fo.it).

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La presente Carta verrà sottoposta ad aggiornamenti tutte le volte che ciò si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque per ogni miglioramento suggerito anche dalle segnalazioni dell'utenza.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo Archeologico Nazionale, Sarsina

via Cesio Sabino 39, Sarsina (FC)
Tel./ Fax 0547-94641
sba-ero.museoarchsarsina@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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 Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni