



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Archeologico di Vulci
Canino

Carta della qualità dei servizi 2015

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionale si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

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, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra l'altro, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e 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 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.

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

Il Museo Archeologico di Vulci occupa un edificio monumentale, il Castello della Badia: si tratta di una struttura attestata fin dal IX secolo, quando sul sito sorgeva l'abbazia benedettina fortificata di S. Mamiliano; di questo avamposto monastico è rimasta traccia, oltre che nei documenti archivistici, anche nel nome. Successivamente il castello fu oggetto di contese fino al 1430, anno in cui fu assegnato ai Farnese: e probabilmente al cardinale Alessandro Farnese si deve la costruzione dell'attuale corpo di fabbrica. Con la caduta del Ducato di Castro il castello venne reintegrato nei possedimenti della Camera Apostolica e funzionò come sede della dogana pontificia col Granducato di Toscana; dopo essere appartenuto, nel XIX secolo, prima a Luciano Bonaparte e poi, dal 1853, alla famiglia Torlonia, negli anni '60 del '900 venne acquisito dallo Stato per ospitare il Museo Archeologico di Vulci.

Il Museo è stato inaugurato nel 1975 ed offre un panorama completo della Città etrusco-romana di Vulci: raccoglie infatti materiale proveniente da scavi effettuati dall'Ottocento ai primi anni 2000 soprattutto nelle vastissime necropoli, comprendenti circa 30.000 tombe (fra le quali la celeberrima tomba François) che coprono un arco temporale che va dall'Età del Ferro al III-II sec. a.C.

Specialmente per le produzioni ceramiche il Museo offre un panorama cronologicamente e tipologicamente completo sulle attività produttive e sugli scambi commerciali dell'antico centro etrusco e romano: è privilegiata l'unitarietà dei contesti, esposti nella loro interezza; l'allestimento è volutamente improntato ad una semplicità che consente di apprezzare le sale dell'antica rocca.

Nel 1994-1996 il Museo, insieme all'area archeologica di Vulci, ha partecipato al progetto "Scuola cantiere archeologica nel territorio di Vulci e Montalto di Castro" realizzato in base alla legge 160/1988: questo progetto ha definito un modulo di Parco Archeologico, cui è seguita, grazie alla convezione Stato Enti Locali (Regione Lazio, Comuni di Canino e Montalto di Castro) rep. 690/1999, la costituzione del Parco Archeologico Ambientale di Vulci. Attualmente l'obiettivo più importante è la completa attuazione del Parco, che prevede tra l'altro la creazione di un sistema museale formato dal Museo della Badia e dai due Musei Civici di Canino e Montalto di Castro.

I COMPITI E I SERVIZI

Ai musei facenti parte del sistema territoriale integrato della Soprintendenza è demandato il compito di fornire un quadro, il più possibile esaustivo, della storia e della cultura del sito o del comprensorio archeologico nel quale sono ubicati. In tale ottica Il Museo di Vulci si propone di offrire al pubblico un percorso di visita che illustri l'evoluzione dell'importante città etrusca, dalle prime fasi di vita fino alla conquista romana.

Date le modeste dimensioni della struttura museale, la possibilità di utilizzare gli spazi per concessioni in uso è limitata al cortile interno.

I referenti per la compilazione della Carta sono le dott.sse Patrizia Petitti e Simona Carosi

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Da martedì a domenica ore 8.30-19.30
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di tutti i lunedì, del 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal Mibact)
Accoglienza	
Sito web	sito ufficiale della Soprintendenza: http://etruriameridionale.beniculturali.it ; sito del Parco Archeologico di Vulci: www.vulci.it
Biglietteria	
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Le informazioni sono fornite su richiesta dall'addetto alla biglietteria o per telefono, dal centralino del Museo (0761-437787)
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	sito ufficiale della Soprintendenza: http://etruriameridionale.beniculturali.it ; sito del Parco Archeologico di Vulci: www.vulci.it
- presenza di segnaletica interna	E' presente la segnaletica di emergenza
- presenza di segnaletica esterna	Presenza di segnaletica esterna all'istituto, completa di denominazione e orari di apertura
addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ed è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il Museo è fruibile al 100%

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: Il Museo è fruibile al 100% – sale aperte alla fruizione Il 100% La pulizia viene effettuata con cadenza regolare, più volte alla settimana.	
- spazi dedicati alla fruizione	Sono fruibili il 100% dei materiali allestiti
Illuminazione	L'illuminazione è predisposta in modo da evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio del Museo, che è fornito di telecamere di videosorveglianza.
<i>Efficacia della mediazione</i>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Sono presenti pannelli esplicativi e didattici, in italiano
- didascalie	Sono presenti didascalie in italiano, esplicative dei reperti in mostra
- sito web	sito ufficiale della Soprintendenza: http://etruriameridionale.beniculturali.it ; sito del Parco Archeologico di Vulci: www.vulci.it
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Risorse aggiuntive	Convenzione Stato/Enti Locali per il Parco Archeologico di Vulci
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Coinvolgimento degli stakeholder	-Convenzione Stato/Enti Locali per il Parco Archeologico di Vulci: riunioni regolari del Comitato di Gestione per verifica e programmazione concordata delle attività. - Redazione di un questionario di gradimento che viene proposto al pubblico in visita al Museo
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione avviene attraverso il sito istituzionale della Soprintendenza
SERVIZI SPECIALISTICI	
Fototeca	La consultazione, relativamente al materiale edito, è consentita su appuntamento presso la sede della Soprintendenza, piazzale di Villa Giulia, 9, Roma (Archivio fotografico)
Deposito	Presente; l'accesso è consentito agli studiosi su appuntamento
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Il direttore e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	E' in programma il riallestimento del Museo, anticipato dalla nuova sistemazione della sala a piano terra utilizzata per mostre temporanee.
delle collezioni	Contestualmente al nuovo allestimento è previsto il riordino del materiale nei depositi
delle attività di valorizzazione	Sono in programma iniziative con gli Enti firmatari della Convenzione per la valorizzazione del museo.
RECLAMI	
Reclami	Gli eventuali reclami possono essere indirizzati alla mbac-sba-em@mailcert.beniculturali.it

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Le persone incaricate della gestione dei reclami sono le dott.sse Patrizia Petitti e Simona Carosi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in biglietteria. I moduli devono essere depositati nella medesima biglietteria.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo mbac-sba-em@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero 06-3202010.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: sba-em@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa presso la biglietteria della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico di Vulci

Indirizzo: loc.: Vulci, Castello della Badia, CAP 01011 (Canino)

Tel. e Fax 0761.437787

E-mail: sba-em@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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Archeologico di Vulci

Indirizzo: loc.: Vulci, Castello della Badia, CAP 01011 (Canino)

Tel. e Fax 0761.437787

E-mail: sba-em@beniculturali.it.

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

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

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days

Museo Archeologico di Vulci
Vulci, Castello della Badia (Canino – VT)

La ringraziamo per la visita al museo.

Vorremmo offrire dei servizi culturali sempre migliori e poiché ci interessa particolarmente la sua opinione le chiediamo dedicarci alcuni minuti....

1. Quali difficoltà ha trovato per per raggiungere il Museo?

- A mezzi di trasporto
- B segnaletica indicativa del comune
- C segnaletica indicativa del museo
- D informazioni giorni e orari d'apertura del museo
- E reperimento informazioni da internet
- F reperimento informazioni da persone del luogo
- G parcheggio
- H altro (_____)

2. Come ha saputo dell'esistenza del museo?

- A quotidiani
(indicare quali _____)
- B guide/riviste turistiche
(indicare quali _____)
- C radio
- D televisione
- E Internet
- F indicazioni presso altri musei
(indicare quali _____)
- G pro loco/uffici turistici
- H segnaletica
- L passaparola
- M per caso
- N scuola/università
- G non sapevo dell'esistenza del museo ma desideravo visitare il complesso monumentale Castello/Ponte
- H altro (_____)

3. Quale il suo livello di soddisfazione dopo la visita al museo con riferimento ai seguenti elementi?

A il percorso espositivo

- non soddisfatto poco soddisfatto
- soddisfatto molto soddisfatto
- Commento (_____)

B l'allestimento

- non soddisfatto poco soddisfatto
- soddisfatto molto soddisfatto
- Commento (_____)

C supporti informativi (didascalie, pannelli, etc.)

- non soddisfatto poco soddisfatto
- soddisfatto molto soddisfatto

Commento (_____)

D l'illuminazione

non soddisfatto poco soddisfatto

soddisfatto molto soddisfatto

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI DELL'ETRURIA MERIDIONALE

Museo Archeologico di Vulci

Vulci, Castello della Badia (Canino – VT)

La ringraziamo per la visita al museo.

Vorremmo offrire dei servizi culturali sempre migliori e poiché ci interessa particolarmente la sua opinione le chiediamo

de

_____)

E il confort delle sale

non soddisfatto poco soddisfatto

soddisfatto molto soddisfatto

Commento (_____)

F l'accoglienza

non soddisfatto poco soddisfatto

soddisfatto molto soddisfatto

Commento (_____)

G la pulizia dell'ambiente

non soddisfatto poco soddisfatto

soddisfatto molto soddisfatto

Commento (_____)

H servizi igienici

non soddisfatto poco soddisfatto

soddisfatto molto soddisfatto

Commento (_____)

4. Quanto ritiene di voler dedicare alla visita di un museo simile a questo appena visitato?

A mezz'ora

B un'ora

C 2 ore

D più di 2 ore

E in quale momento della giornata ha effettuato la visita:

9.00-13.00 10.00-13.00 14.00-17.00 16.00-20.00

altro

5. Quanti euro sarebbe disposto a spendere per visitare questo museo?

A 0

B da 3 a 5

C 10

D 15

E più di 15

6. Rispetto alle sue aspettative il luogo era?

A al di sotto

B all'altezza

C al disopra

7. A che cosa si dedica nel tempo libero?

A leggo quotidiani, riviste non specializzate

B leggo riviste culturali scientifiche

C pratico attività sportive

D altro (_____)

8. Quante volte è andato negli ultimi 12 mesi?

A museo 1 da 2 a 5 da 6 a 10 più di 10

B teatro 1 da 2 a 5 da 6 a 10 più di 10

C cinema 1 da 2 a 5 da
 da 6 a 10 più di 10

E mostre 1 da 2 a 5 da 6 a 10 più di 10

F altri eventi culturali (indicare quali _____)

1 da 2 a 5 da 6 a 10 più di 10

9. Che cosa è importante per Lei, quando visita un museo ?

Ordini da 1 a 8 secondo le sue priorità:

che ci sia una visita guidata

che ci siano dei parcheggi

che non si paghi

che i musei siano aperti di sera

che ci sia una libreria

che ci siano dei sussidi didattici (didascalie, pannelli esplicativi, audioguide, video introduttivi, etc.)

che ci siano delle attività di laboratorio interattivo

altro (_____)

10. Cosa farà dopo la visita ?

A visiterà il Parco di Vulci

B farà rientro nella sua città

C visiterà i luoghi dei dintorni

D pranzerà in zona

E farà uno spuntino

F altro (_____)

Si sente di fornire qualche consiglio:

Grazie per la collaborazione!

A fini statistici

Luogo di provenienza _____

Età ____ Sesso ____ Titolo di studio _____

Professione attuale _____

Professione svolta (se pensionato) _____

Data _____ ora _____