

CITTA' DI FINALE LIGURE



Museo Archeologico del Finale
Chiostri di Santa Caterina, 17024 Finale Ligure Borgo (SV), Italia
Tel. +39.019.690020 – fax +39.019.681022
www.museoarcheofinale.it info@museoarcheofinale.it

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO ARCHEOLOGICO DEL FINALE

Approvata in Commissione di Gestione in attuazione dell'art.3 del vigente Regolamento del Museo
in data 11 dicembre 2009

PREFAZIONE

Il Comune di Finale Ligure, il Museo Archeologico del Finale e la sezione finalese dell'Istituto Internazionale di Studi Liguri, quale ente gestore, sono lieti di presentare "La Carta dei Servizi del Museo Archeologico del Finale".

Il documento nasce con l'intento di descrivere la storia, le finalità, la missione, i criteri e le strutture attraverso cui il Museo svolge la propria attività; i diritti e doveri degli utenti, i servizi offerti, la descrizione degli standard qualitativi, le modalità ed i tempi di partecipazione, le procedure di controllo che l'utente ha a propria disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri, sia del personale, sia degli utenti.

L'Amministrazione Comunale ed il Museo Archeologico del Finale, nella redazione della presente Carta dei Servizi, si uniformano a quanto sancito dagli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che tutelano i principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, impegnando tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Il Sindaco del Comune di Finale Ligure
Dott. Flaminio Richeri Vivaldi Pasqua

Il Direttore del Museo Archeologico del Finale
Prof. Daniele Arobba

Il Presidente della sezione finalese dell'Istituto Internazionale di Studi Liguri
Prof. Giovanni Murialdo

INDICE

1. PREMESSA	pag. 4
2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)	pag. 5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 6
4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 7
5. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 8
5.1. Diritti degli utenti	pag. 8
5.2. Doveri degli utenti	pag. 8
6. SERVIZI	pag. 9
6.1 Visite	pag. 9
6.2 Accesso al patrimonio	pag. 9
6.3 Consulenze	pag. 10
6.4. Progetti culturali	pag. 10
6.5 Formazione e didattica	pag. 11
6.6 Promozione e comunicazione	pag. 11
7. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 12
7.1 Status giuridico	pag. 12
7.2 Strutture, accessibilità, confortevolezza e sicurezza	pag. 12
7.3 Organizzazione e risorse umane	pag. 12
7.4 Gestione e cura delle collezioni	pag. 12
7.5 Servizi al pubblico	pag. 12
8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA/TUTELA DEI DIRITTI	pag. 13
MODULO DI RECLAMO	pag. 14

1. PREMESSA

La Carta dei servizi ¹, costituisce lo strumento mediante il quale il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro. Inoltre:

- individua i servizi che il Museo s'impegna ad erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo;
- risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi ed 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 previsti; di verificare che gli impegni assunti siano rispettati; di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo;
- si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato nel Museo e ad adeguare, per quanto possibile ed in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.
- è sottoposta a periodici aggiornamenti per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti, attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio dell'opinione degli utenti.

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura della Direzione del Museo Archeologico del Finale e previa approvazione in Giunta Comunale, è previsto con cadenza triennale ed in caso di sopravvenuta modifica della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti ed osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito web del Museo Archeologico del Finale e il sito web del Comune di Finale Ligure e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria del Museo Archeologico del Finale (Chiostrì di Santa Caterina, 17024 Finale Ligure Borgo – SV).

¹ La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "*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*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- il D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio) - ai sensi dell'art. 10 della legge 6 luglio 2002, n.137, così come modificato dal D. Lgs. 24 marzo 2006, n. 156 e D. Lgs. 24 marzo 2006, n. 157 nonché dal D. Lgs. 26 marzo 2008, n. 62 e D. Lgs. 26 marzo 2008, n. 63 - con particolare riferimento all'art. 101 e art. 117;
- la Legge Regionale n. 33 del 31 ottobre – "Testo unico in materia di cultura" e successive modifiche;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2 comma 461 lett. A).

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

A partire dal 1850 circa il Finalese, intendendo il territorio compreso tra Bergeggi e Pietra Ligure fino allo spartiacque, fu tra i primi luoghi ad attrarre l'interesse di diversi studiosi che si dedicavano alla nascente Paleontologia, l'archeologia preistorica. Essi, tra cui si possono ricordare Arturo Issel, Nicolò Morelli e Giovanni Battista Amerano, operarono in vario modo in una trentina di siti diversi, prevalentemente caverne.

Le ricerche della presenza umana nel Finalese, allargatesi anche ad altri periodi storici (età romana e medievale), portarono a importanti scoperte e al recupero di migliaia di oggetti, che nella maggioranza dei casi finirono sul mercato antiquario o andarono a costituire le collezioni museali in città come Genova, Torino e Roma, all'epoca impegnate nella formazione di raccolte pubbliche di antichità.

Grazie all'interesse e all'impegno di Giovanni Andrea Silla (1876-1954), insegnante locale allievo di Giovanni Battista Amerano, coadiuvato e sostenuto da Nino Lamboglia (1912-1977), archeologo fondatore dell'Istituto Internazionale di Studi Liguri, il Comune di Finalmarina decise di istituire il 27 ottobre 1931, il Museo Civico di Finalmarina, su delibera del Podestà cav. Settimo Ascenso, con l'appoggio della Regia Soprintendenza alle Antichità e con l'approvazione del Ministero dell'Educazione Nazionale.

Il 10 marzo 1935 venne così inaugurato da Nino Lamboglia il Museo Civico, in occasione del III Congresso della Regia Deputazione di Storia Patria per la Liguria - Sezione Ingauna e Intemelina. La Direzione venne affidata al prof. Giovanni Andrea Silla. Il Museo ebbe il compito di *“radunare, classificare ed ordinare il primo nucleo di oggetti [...] esposto in belle vetrine in due sale del Palazzo Ghiglieri, in località centralissima del Finale [...] All'etnografia e al folclore finalese è dedicata la prima più grande sala [...] scientificamente più prezioso è invece il materiale della seconda sala, destinata alla preistoria, salvo i pochi oggetti romani rinvenuti a Finalmarina e altri non indigeni donati da S. E. il Maresciallo Caviglia”* (LAMBOGLIA N. 1935/1936, *Finale Ligure: l'inaugurazione del Museo Civico*, in “Bollettino della R. Deputazione di Storia Patria per la Liguria - Sezione Ingauna e Intemelina”, anno II, 28 ottobre 1935-XIV, n. 1, pp. 77-81).

Dal 1935 il Museo ha proseguito la sua attività istituzionale, promuovendo ulteriori ricerche sul territorio e implementando le sue collezioni. Trasferito nella fine degli anni '70 dello scorso secolo dall'originaria sede di Palazzo Ghiglieri in Finalmarina alla più ampia struttura del Complesso Monumentale di Santa Caterina in Finalborgo, sede attuale, oggi ha denominazione di Museo Archeologico del Finale a sottolineare il prevalente ambito di ricerca e valenza delle sue raccolte.

Il Museo Archeologico del Finale è un'istituzione pubblica permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità multiculturale e del suo sviluppo civile, regolarmente aperta al pubblico.

Lo scopo primario del Museo è quello di costituire un punto di riferimento culturale permanente per la comunità locale e facilitare la formazione di una conoscenza del passato per meglio comprendere la società attuale. Il Museo, inoltre, svolge il compito di custodire, conservare, valorizzare e promuovere la comunicazione, lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale - materiale e immateriale - della città di Finale Ligure e del Finalese, con particolare attenzione a quello paleontologico e archeologico, al fine sia di preservare la memoria che di promuovere la conoscenza di strumenti critici, utili alla migliore comprensione del presente.

L'**identità** del Museo Archeologico del Finale è basata sull'interpretazione e diffusione delle conoscenze riguardanti la presenza umana nel territorio Finalese, nelle lunghe e varie fasi preistoriche - protostoriche e storiche, evidenziando le peculiarità proprie delle diverse culture succedutesi nel tempo.

La **missione** del Museo Archeologico del Finale (MAF) è finalizzata a:

- costituire un luogo di formazione culturale, rivolto a studenti di ogni ordine e grado; a visitatori interessati alle tematiche in esso contenute; alla popolazione locale, al fine di aumentarne la

sensibilità e l'interesse verso il patrimonio storico-archeologico Finalese ed alle sue attuali caratteristiche ambientali e territoriali;

- promuovere, attraverso la conoscenza delle storie locali, una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni;
- contribuire alla formazione di una consapevolezza critica del “fare storia” con gli oggetti della cultura materiale, alimentando lo sguardo critico e riflessivo sulla diversità delle culture umane succedutesi nel tempo, valorizzando appieno le prospettive paleontologica ed archeologica come strumenti d'interpretazione e di rappresentazione;
- fornire strumenti e codici di lettura del nostro passato, anche mediante l'esperienza didattica diretta;
- costituire sede preferenziale per tirocini e tesi di laurea; esperienze formative professionalizzanti per studenti di corsi scolastici superiori ed universitari o per dottorandi di ricerca;
- incrementare la diffusione della conoscenza del territorio Finalese sia attraverso una attività divulgativa stabile, basata sul percorso espositivo permanente, sia attraverso l'organizzazione di attività temporanee (cicli didattici, corsi, conferenze, mostre, progetti editoriali);
- fornire uno strumento di consulenza, per Enti pubblici o privati, circa la conoscenza del territorio Finalese; la tutela ambientale e del patrimonio monumentale ed edilizio storico, il rischio archeologico delle diverse aree del territorio di competenza;
- costituire un punto di riferimento per la comunità scientifica, attraverso la consultazione dei materiali archeologici sistemati nei depositi e della documentazione inerente le ricerche condotte nel territorio Finalese;
- condurre ricerche in campo naturalistico, archeologico e storico-artistico, nel territorio Finalese, in collaborazione con Università ed in accordo con i responsabili Uffici del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, finalizzate all'incremento delle conoscenze; al costante aggiornamento del percorso espositivo del museo; all'interscambio culturale con l'esterno.

Il Museo assolve alla propria missione mediante:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività ed iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate, laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- attività di ricerca scientifica.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini, senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate. Il Museo si adopera 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.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi 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

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, 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, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possano 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 incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione ed al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile ed accessibile a tutti gli utenti. Il personale, riconoscibile tramite un badge riportante nome, cognome, ruolo e fotografia, è tenuto a qualificarsi nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalle normative vigenti ed eroga i propri servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo, rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo, rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Condizione giuridica

Il Museo Archeologico del Finale è di proprietà del Comune di Finale Ligure, destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico.

Le sue raccolte sono beni culturali pubblici, di proprietà comunale, o in deposito da parte dello Stato, della Curia, dell'Istituto Internazionale di Studi Liguri o altri soggetti pubblici o privati.

Indirizzo

Museo Archeologico del Finale, Chiostri di Santa Caterina, 17024 Finale Ligure Borgo (SV), Italia

Tel. +39.019.690020 – fax +39.019.681022

E-mail: info@museoarcheofinale.it

Sito web: www.museoarcheofinale.it

Staff (profili direttivi e personale scientifico)

Direttore:

Daniele Arobba 019.690020 arobba@museoarcheofinale.it

Presidente Ente Gestore (Istituto Internazionale di Studi Liguri – sez. Finalese)

Giovanni Murialdo 019.690020 murialdo@museoarcheofinale.it

Conservatore

Andrea De Pascale 019.690020 depascale@museoarcheofinale.it

5. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

5.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo ed 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.

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni presso la biglietteria.

Con gli operatori è possibile comunicare presso il suddetto punto informazioni ed altresì per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'Ufficio Turismo e Cultura del Comune di Finale Ligure e l'Ufficio Informazioni ed Accoglienza Turistica.

Il Direttore, il Conservatore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco, su proposta della Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito web del Museo, sul sito web del Comune, presso l'Ufficio Cultura del Comune di Finale Ligure e gli Uffici di Promozione Turistica ed a mezzo di periodiche comunicazioni agli organi di informazione.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni o gratuità, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta Comunale. Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari, esposti al pubblico all'ingresso del Museo e pubblicati sul sito web del Museo.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori, posto presso la biglietteria del Museo. Presso la stessa sono, inoltre, disponibili in quattro lingue (italiano, inglese, francese, tedesco) appositi questionari per la registrazione dell'indice di gradimento della visita e la segnalazione di suggerimenti. Per reclami il visitatore trova appositi moduli presso la biglietteria del Museo ed in fondo alla Carta dei Servizi: essi possono essere consegnati alla biglietteria o inviati al Museo, in busta chiusa, all'attenzione del Direttore – Museo Archeologico del Finale, Chiostrì di Santa Caterina, 17024 Finale Ligure Borgo (SV).

5.2. Doveri degli utenti

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 del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e 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 e borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre cani, a meno che essi non siano tenuti al guinzaglio e muniti di museruola; la persona che entra nel Museo con un cane si assume, comunque in ogni caso, la responsabilità per qualsiasi danno o inconveniente a cose e persone;
- introdurre qualunque oggetto che, per le sue caratteristiche, possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche ed audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme espresse presso la biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

6. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione e comunicazione.

6.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario approvato dalla Giunta ed esposto al pubblico

6.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca e dell'Archivio; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Biblioteca, previa autorizzazione del Direttore	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e del regolamento del Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito (per uso senza scopo di lucro) o a pagamento (per uso con scopo di lucro)
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

cessione di spazi	concessione dell'uso delle sale espositive e video per incontri o esposizioni temporanee, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo, secondo il Regolamento del Museo e previa autorizzazione del Direttore	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare
-------------------	--	---

6.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

6.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

6.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

6.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (pubblicazioni scientifiche, guide al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati)	destinatari: senza restrizioni accesso: consultazione gratuita o acquisto
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi alla Direzione del Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica info@museoarcheofinale.it.

7. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dalla normativa vigente.

7.1 Status giuridico

Il Museo è in possesso di un Regolamento, approvato dal Comune di Finale Ligure e garantisce la “trasparenza” dei suoi servizi e delle sue azioni, attraverso il rispetto della Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente.

7.2 Strutture, accessibilità, confortevolezza e sicurezza

E' garantito ed assistito l'accesso dei visitatori con disabilità motorie, grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche ed alla presenza di ascensore e servizi igienici dedicati.

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri di uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le persone ed i beni conservati nel Museo (guardiania, antifurto, antincendio, videosorveglianza).

La confortevolezza del Museo viene garantita dal supporto fornito dal personale di custodia ed accoglienza; dalla presenza di strutture di seduta per il riposo, lungo il percorso espositivo; dalla pulizia settimanale delle sale e dei servizi igienici.

7.3 Organizzazione e risorse umane

Il Museo è dotato, su finanziamento del Comune di Finale, costantemente ed in continuità, di risorse umane fornite dall'Ente gestore per espletare le sue funzioni fondamentali: direzione, conservazione, custodia, accoglienza e didattica.

7.4 Gestione e cura delle collezioni

Il Museo garantisce il monitoraggio sulle condizioni di conservazione del suo patrimonio, attraverso il proprio personale scientifico, in accordo con le Soprintendenze competenti, anche tramite l'ordinamento e la catalogazione delle collezioni, opportunamente inventariate secondo le normative vigenti.

7.5 Servizi al pubblico

Il Museo si impegna a garantire: l'accessibilità, attraverso un ampio orario di apertura al pubblico; l'accoglienza attraverso il proprio personale; la massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; la facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni, raggiungibile anche via telefono ed internet.

Il Museo fornisce sussidi alla visita attraverso la disponibilità di Guide al Museo ed altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, ecc.), pannelli e supporti didattici nelle sale espositive e strumenti di identificazione di ciascun oggetto o reperto esposto. Favorisce la comprensione dei temi proposti nel percorso espositivo, anche attraverso l'uso di ambientazioni scenografiche, la presenza di diorami e plastici e l'utilizzo di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom.

Nel bookshop viene data disponibilità per l'acquisto di volumi, cd-rom e video, oggettistica.

Il Museo offre servizi di visita guidata alle sale, su prenotazione (a pagamento), garantendo la professionalità della guida.

Il Museo offre servizi di attività didattica, attraverso una pianificazione e programmazione annuale, costantemente aggiornata: in particolare visite guidate tematiche, laboratori didattici e percorsi tematici, su prenotazione, a pagamento.

Il Museo garantisce la messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici e postazioni internet; l'accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio e la facilità di accesso alla modulistica necessaria, secondo quanto contenuto nel Regolamento.

Il Museo si impegna a fornire costante e tempestiva informazione e comunicazione al pubblico sulle proprie attività ed eventi, attraverso una mailing-list alla quale i visitatori possono richiedere l'iscrizione; il proprio sito web ed impiegando - in collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune di Finale Ligure - comunicati diffusi agli organi di informazione.

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA/TUTELA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza ed i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti, in particolare tramite indagini, questionari, raccolta di reclami e suggerimenti ed anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta, posta nella biglietteria del Museo (oltre che a mezzo web e di posta tradizionale).

I reclami, rivolti al Direttore, devono essere scritti, consegnati a mano o trasmessi tramite fax, posta tradizionale o posta elettronica, compilando l'apposito modulo allegato in chiusura alla presente Carta dei Servizi. Potranno essere presi in considerazione solo i moduli completi in ogni loro parte, comprensivi di generalità, indirizzo e recapito del proponente.

Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Commissione di Gestione in attuazione dell'art.3 del vigente Regolamento del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

In caso di reclamo motivato, è prevista una forma di risarcimento per il pregiudizio arrecato consistente in un biglietto gratuito per un'altra visita al museo, in una pubblicazione gratuita e nell'inserimento del visitatore nella lista di persone da invitare in occasione di eventi o manifestazioni.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela, attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

La presente Carta dei Servizi ha durata triennale.

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____
e-mail _____

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 dal Museo Archeologico del Finale.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.

Museo Archeologico del Finale
Chiostrì di Santa Caterina, 17024 Finale Ligure Borgo (SV), Italia
Tel. +39.019.690020 – fax +39.019.681022
info@museoarcheofinale.it – www.museoarcheofinale.it