



CARTA DEI SERVIZI

Palazzo di Bonifacio VIII

Sunto
impegni nei confronti dell'utenza riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità applicati

Francesco Aliperti
f.aliperti@archoares.it

PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro; individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo. 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; I principi ai quali il Museo si attiene nello svolgimento della propria attività istituzionale sono:

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.

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

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Nell'operare le proprie scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

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. Nei diversi ambienti è presente la segnaletica relativa alle vie di fuga ed agli estintori. Le luci di sicurezza illuminano un percorso di fuga. 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.

Efficienza ed efficacia

Il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi. 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.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA E DELLE COLLEZIONI

Il Museo è ospitato nel Palazzo Bonifacio VIII che è parte dell'immobile che ospita la sede della Congregazione delle Suore Cistercensi della Carità. La parte musealizzata è ospitata nella parte medievale dell'edificio che costituisce il nucleo iniziale del complesso attuale.

Risulta difficile delineare con certezza la sequenza di interventi che portarono il palazzo ad assumere la forma attuale. La ricercatrice Rossana Ferretti ritiene l'edificio attribuibile completamente alla volontà di Bonifacio VIII. Giovanni Carbonara individua invece ben quindici interventi differenti, nove dei quali databili tra il X-XI e XV secolo: nel corso della prima metà del XIII secolo, l'unione di due dimore della fine del XII secolo comportò la realizzazione di un palazzetto romanico, con una torre adiacente; la struttura venne poi modificata secondo il gusto gotico nella seconda metà del secolo, e ampliato con sostruzioni costituite da imponenti archi su altissimi pilastri.

Per la studiosa Teresa Rinaldi le fasi costruttive sarebbero invece sette. Tra la fine del XII secolo e gli inizi del successivo, una linea fortificata altomedievale con due torri venne inglobata nel corpo di fabbrica principale, comportando la costruzione di una struttura ad archi trasversali e solai lignei; l'impiego in essa di unità di misura francesi ha portato la Rinaldi a ipotizzare la presenza di manodopera di provenienza o influenza francese, probabilmente mediante l'ordine cistercense. Non molto distante, a Fossanova, proprio dei monaci cistercensi proveniente da oltralpe stavano lavorando all'erezione di un'abbazia, consacrata nel 1208 da papa Innocenzo III. Tale ipotesi potrebbe supportare la presunta proprietà innocenziana della prima struttura. Al successivo pontificato di Gregorio IX sarebbero invece da attribuire l'edificazione dell'ala meridionale e dei due piani sulle fortificazioni preesistenti, e la sopraelevazione dell'ala settentrionale. Ai Caetani, infine, si dovrebbe l'ampliamento dell'ala orientale.

Dal punto di vista strutturale, il palazzo non subì successivamente altre modifiche importanti, se non come visto nella destinazione d'uso, in seguito all'acquisizione degli spazi, nel Settecento, da parte delle Suore Cistercensi della Carità, che provvidero a restaurarne i solai e gli ambienti.

L'esposizione è organizzata secondo un percorso che permette di cogliere sia la storia medievale dell'edificio che le evoluzioni successive con particolare attenzione al XVIII secolo.

Nella visita è sempre inclusa una audioguida per supportare l'utenza e contribuire ad una adeguata comprensione del patrimonio custodito.

Il museo ha stretti contatti con il territorio, direttamente e/o tramite l'ente gestore, e collabora stabilmente con i principali attori della comunità anagnina (Comune, Pro Loco, imprese ed associazioni). Il museo cerca costantemente di proiettare la propria azione all'esterno delle proprie mura, in stretto rapporto con il "paesaggio culturale" urbano e con la comunità.

Non aderisce ad una rete museale riconosciuta ma collabora con altre strutture collegabili per collocazione geografica tramite il Sistema integrato Frusinate (SiF) o tematica (Palazzo dei Papi di Viterbo, Rocca dei Papi di Montefiacone). Inoltre partecipa attivamente alle iniziative dell'AMEI (Associazione Musei Ecclesiastici Italiani) ed a quelle della Consulta per i BB.CC. ecclesiastici del Lazio. La struttura promuove attività di ricerca sulle opere conservate e ne tutela costantemente lo stato di conservazione in collaborazione con gli enti preposti.

MISSIONE

Il museo è "un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto" (I.C.O.M. 2004).

Gli obiettivi principali di questa istituzione museale consistono nel:

- ricevere in deposito quegli oggetti, legati alla storia della città di Viterbo e della Tuscia in genere, che hanno interesse storico, artistico, religioso e non possono venire conservati nel loro sito naturale per cessata funzionalità viva, per logoramento irrimediabile, oppure per grave pericolo di furto o di deterioramento;
- conservare, tutelare, studiare, documentare, incrementare, interpretare, valorizzare, promuovere, a beneficio del pubblico, il patrimonio storico artistico delle chiese della diocesi conservato presso il Museo, evidenziandone i collegamenti con il contesto d'origine;
- organizzare esposizioni temporanee per valorizzare le proprie collezioni e il patrimonio di arte sacra della diocesi;
- promuovere progetti educativi rivolti a pubblici diversi;
- cooperare con altri musei;
- offrire una esperienza di visita completa, piacevole e soddisfacente.

SERVIZI

I principali servizi offerti dal Museo sono:

Servizio di biglietteria, accoglienza e informazioni, servizio bookshop.

Il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al museo e conoscere le iniziative attivate. Informazioni sul museo, le sue collezioni, le pubblicazioni edite, le mostre in corso e quelle organizzate in passato, le iniziative di divulgazione e intrattenimento, le attività educative sono consultabili e scaricabili sul sito www.archeoares.it

Nell'atrio d'ingresso sono inoltre disponibili: un punto informativo sul museo, la città ed il territorio, una pianta del museo, depliant, audioguide e radioguide.

È presente anche un piccolo bookshop dove è possibile trovare guide, cataloghi ed altro materiale associabile alla struttura.

L'audioguida è sempre offerta al pubblico in visita. In caso di gruppi è disponibile la radioguida.

Se di interesse è possibile prenotare servizi guida per il museo e/o la città ed il territorio.

Offriamo anche servizi didattici per le scuole che variano dalle semplici visite fino a quelle teatralizzate.

La prenotazione avviene sempre dal medesimo sito.

Sorveglianza percorsi museali.

Il personale del museo ha compiti di sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.

Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente.

L'esposizione occupa circa 525 mq suddivise in sale come da planimetria allegata. Sul sito del museo sono segnalate le opere temporaneamente non visibili, perché in prestito per mostre oppure in restauro. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente tutti i giorni della settimana per almeno sei ore al giorno.

Gli orari sono pubblicati sul sito web e le pagine social collegate. Il museo è chiuso solo il 25 dicembre.

Accesso alle opere non esposte.

Attualmente l'accesso ai depositi per visionare opere non esposte non è consentito a personale esterno al Museo. È tuttavia possibile richiedere su appuntamento e per motivi di studio di visionare le opere conservate nei depositi, previa autorizzazione del direttore che si riserva di negarla. La richiesta va presentata compilando il form disponibile sul sito web del Museo. La presa in visione delle opere dei depositi avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

Consultazione immagini del patrimonio conservato nel Museo.

Possono essere richieste immagini delle opere conservate presso il museo sempre scrivendo utilizzando il form disponibile sul sito. Il museo si riserva la possibilità di richiedere una quota per diritti di riproduzione.

Consultazione inventari, cataloghi e banca dati Inventario diocesano.

È possibile accedere su appuntamento e per motivi di studio alla consultazione di inventari e cataloghi che documentano le opere conservate in museo (parzialmente informatizzati). La richiesta va presentata utilizzando l'apposito form sul sito web del Museo. La consultazione avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee.

Il museo concede in prestito opere appartenenti alle proprie raccolte per iniziative espositive di provato interesse scientifico, previa autorizzazione degli enti competenti.

Ricerca e comunicazione degli esiti di tale attività.

Il Museo compie ricerche sul patrimonio che conserva, in stretto collegamento con il contesto di origine, e ne dà conto al pubblico con la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto.

Mostre temporanee, eventi culturali.

Sulla base dei programmi e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza annualmente mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale.

Attività educativa rivolta alla scuola.

Il Museo progetta e promuove attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche *online*, svolte sia in sede, sia sul territorio. Destinatari dei progetti sono studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione.

Formazione rivolta agli insegnanti.

Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta di singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti di ogni ordine e grado.

Formazione rivolta a guide, accompagnatori ed operatori turistici.

Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta di singoli, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per guide, accompagnatori ed operatori turistici.

Formazione permanente degli adulti.

Il Museo organizza lezioni, visite guidate, laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino.

Consulenza

Il Museo è disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti, autorità politiche che volessero elaborare progetti di valorizzazione dei propri beni.

Tirocini e stage, assistenza tesi.

Il Museo è disponibile al tutoraggio di tirocinanti delle Università e di altri enti tramite stipula di una convenzione predisponendo progetti specifici, garantendo l'assistenza e la formazione, le verifiche sul lavoro svolto afferente alle aree disciplinari trattate dal Museo o intorno ai temi della museografia, museologia e della gestione museale. Il Museo è disponibile inoltre al tutoraggio di tesisti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato.

Comunicazione e promozione.

Il Museo promuove le attività e le collezioni tramite canali tradizionali e web. Supporta l'attività con il sito web e le pagine sociali connesse (in particolare su facebook e instagram). Promuove iniziative promozionali con influencer e personaggi di rilievo del settore culturale.

Prende parte anche a fiere e convegni per facilitare la conoscenza della struttura e del territorio della Tuscia certo di potersi proporre come motore di sviluppo locale.

Cessione di spazi e loro utilizzo degli spazi fuori orario.

Sono consentite concessione d'uso delle sale per incontri e per attività di tipo culturale, anche al di fuori dell'orario di apertura, previa autorizzazione dalla direzione del Museo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutti 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 e a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni; è gratuito per talune categorie di visitatori. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite è gradita la prenotazione. La prenotazione diventa obbligatoria in caso sia richiesto l'ausilio di una guida o la partecipazione a specifiche, temporanee, attività ed ai laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare online o telefonando ai numeri dedicati.

Mentre il Museo si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione da parte di tutti delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento:

- non fumare all'interno delle sedi museali;
- non toccare le opere e i reperti esposti;
- non utilizzare fotocamere e/o cineprese con flash;
- seguire le istruzioni del personale addetto alla sorveglianza dei percorsi museali.
- rispettare le regole anti-covid previste al momento dell'accesso

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami scrivendo a info@archeoares.it Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.