

# Museo della terra di Latera

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

Il Museo della terra di Latera è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente Carta. Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato dalla legge 12 novembre 2015, n. 182 recante “Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione” – ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni. Il Comune di Latera si impegna a sostenere e sviluppare il Museo della terra, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo della terra presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con delibera di Giunta comunale n. 15 del 23/01/2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

## PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

### **Uguaglianza e imparzialità**

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

### **Continuità**

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

## **Efficacia ed efficienza**

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

## **Partecipazione**

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

## **Disponibilità e cortesia**

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

## **Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

## **Validità e Aggiornamento**

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

## **Pubblicizzazione**

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Museo. In forma cartacea, essa è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

## **MISSIONE**

Il Museo della terra di Latera è un museo civico di indirizzo demoetnoantropologico di proprietà del Comune di Latera. È stato istituito il con deliberazione di Giunta comunale n. 36 del 27/06/1991. Il progetto scientifico di allestimento è stato curato da Luciana Mariotti, il progetto architettonico da Lorenzo Greppi. La struttura è stato ufficialmente aperta al pubblico nel 1999.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con delibera di Consiglio comunale n. 63 del 30/12/2020 del ed è consultabile on-line sul sito web del Museo oppure, in forma cartacea, presso il Museo.

Collocato ai piedi del paese fisicamente e simbolicamente, il Museo della terra di Latera intende porsi come base comune dei lateresi, punto di incontro ove trovarsi, ritrovarsi, conoscere meglio sé e gli altri. Luogo di ricordo e riflessione sul passato e sul presente, per un più consapevole sguardo al futuro. Luogo di raccolta,

conservazione e valorizzazione, dunque, ma anche centro in grado di interagire attivamente sul territorio e di confrontarsi in modo critico con le esigenze, le funzioni e gli interessi propri delle realtà di oggi.

Secondo le linee di indirizzo contenute nella definizione di museo riportata alle premesse, il Museo della terra di Latera costituisce un polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale, ivi compreso il patrimonio immateriale, e si pone come elemento di coesione sociale e di educazione. Rappresenta un centro propulsore e un punto di riferimento per attività di ricerca scientifica, anche instaurando forme di collaborazione con altri Istituti o Enti preposti. Cura l'aggiornamento delle esposizioni e degli allestimenti e realizza attività dirette alla crescita culturale e civile della comunità dei cittadini; si impegna nella mediazione e nella valorizzazione del patrimonio culturale della città e del territorio attraverso l'organizzazione di mostre, conferenze, eventi e ogni iniziativa propria della sua funzione di servizio culturale pubblico. Il museo è promotore di attività e progetti didattici rivolti agli Istituti scolastici. Supporta la formazione di giovani nelle discipline afferenti il proprio ambito scientifico e l'aggiornamento del personale impiegato nella struttura. Il museo infine contribuisce alla promozione turistica del territorio, assicurando una corretta fruizione del patrimonio.

## **SERVIZI AL PUBBLICO**

### **Apertura al pubblico**

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive 100 giorni l'anno. Gli orari sono consultabili sul sito web istituzionale del Museo della terra e presso il Museo stesso. Il Museo è chiuso il 25/12, il 1/1, il 6/1, il 15/8, l'1/11.

Su richiesta, fatta salva la disponibilità del personale, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta comunale. Le tariffe attualmente in vigore sono: intero 3 €, ridotto 1.5 €. I residenti nel Comune di Latera hanno diritto all'accesso a titolo gratuito.

Hanno diritto all'accesso a biglietto ridotto i minori di anni 18 e gli ultra 65enni. I gruppi scolastici pagano 20 € a classe. Per i gruppi di più di 10 persone si applica il biglietto ridotto.

### **Biglietteria e Area di accoglienza**

Nella Biglietteria del Museo sono esposte le informazioni riguardanti le modalità di accesso, il Regolamento, la Carta dei servizi, il percorso allestitivo, il Sistema museale del Lago di Bolsena, il Sistema museale antropologico DEMOS, i percorsi esterni che prendono avvio dal Museo

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza materiale informativo (pieghevoli, guide, brochure).

## **Accessibilità per i diversamente abili**

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata solo per le sale espositive del secondo piano e parzialmente, dato il tipo di pavimentazione della sala che ospita la sala Poscia, per il piano terra.

## **Servizio didattico per il pubblico scolastico**

Il servizio dedicato alle Scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti. Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a disposizione del pubblico scolastico nel periodo di apertura delle scuole e su prenotazione. Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente o tramite posta elettronica la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma.

## **Servizio di visite guidate per il pubblico adulto**

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato e gratuito, è periodicamente a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi di almeno 10 persone il servizio è attivabile su richiesta, previa prenotazione. Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile su prenotazione.

## **Stage formativi**

Il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie e dipartimenti il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

## **Depositi**

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati. La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

## **Fondo librario**

Il Fondo librario del Museo, specializzato in materie demoetnoantropologiche, museologia e museografia. Per accedere al servizio di lettura del Fondo librario è sufficiente compilare la scheda di prenotazione, disponibile presso l'Area di accoglienza.

## **Archivi documentari**

Gli Archivi del Museo comprendono la documentazione audiovisiva prodotta nel corso delle ricerche promosse dal Museo. La consultazione per motivi di ricerca e di

studio degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

### **Pubblicazioni**

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

### **Mostre ed eventi culturali temporanei**

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

## **RAPPORTI CON IL PUBBLICO**

### **Informazione all'utenza**

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web Sistema museale del lago di Bolsena, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni che risponde all'indirizzo [museolatera@simulabo.it](mailto:museolatera@simulabo.it)

### **Suggerimenti, segnalazioni e reclami**

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'indirizzo [museolatera@simulabo.it](mailto:museolatera@simulabo.it)

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 15 giorni dalla data di ricezione della scheda.

### **Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Il Museo può svolgere attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

## **STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Come prevede il già citato Regolamento (art. 5), il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.