



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana

Museo Nazionale Etrusco di Chiusi (Siena)

Carta della qualità dei servizi

2013

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

del Museo Nazionale Etrusco
di Chiusi (SI)

Museo Nazionale Etrusco di Chiusi (SI), via Porsenna, 93 – 53043 Chiusi
tel.: 057820177; fax: 0578224452; e-mail: sba-tos.museochiusi@beniculturali.it

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 Nazionale Etrusco di Chiusi 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 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 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 – dott.ssa Monica Salvini - e lo staff del Museo Nazionale Etrusco di Chiusi 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

NATURA GIURIDICO ISTITUZIONALE

Il Museo Nazionale Etrusco di Chiusi è statizzato con la Legge del 31 dicembre 1962 n. 1847, con la quale viene sancito il passaggio “in proprietà dello Stato delle collezioni archeologiche del locale Museo civico e [la] cessione allo Stato in uso gratuito e perpetuo, dell’immobile ove le collezioni stesse sono conservate”.

La ex Casa del Fascio, adibita a sala mostre, è stata ceduta dal Comune di Chiusi in comodato d’uso gratuito alla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana (contratto rep. 3965 del 4/11/2011).

Il Museo fa parte della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, via della Pergola 65, Firenze, che è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MIBAC). Tutta la gestione economica e del personale del museo spetta alla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

STAFF

Direttore del Museo è la Dott.ssa Monica Salvini, Funzionario Archeologo (tel. 055/2357715; monica.salvini@beniculturali.it).

Segreteria del museo: Sig.ra Rossana Neri (tel. 057/820177; fax 0578224452; sba-tos.museochiusi@beniculturali.it)

Servizio Assistenti ed Operatori alla fruizione, accoglienza e vigilanza (*Allegato 1*) (sba-tos.museochiusiservizi@beniculturali.it).

SEDE

Il Museo di Chiusi è ospitato in un edificio di gusto neoclassico, costruito negli ultimi anni del XIX secolo su disegno di Giuseppe Partini, architetto purista senese.

Il fabbricato, appositamente realizzato per ospitare il museo, venne inaugurato il 22 Agosto 1901: presentava un pronao di accesso sorretto da colonne e un’ampia sala centrale con quattro corridoi perimetrali, che prendevano luce da ampi lucernari ricavati sul soffitto.

Negli anni Trenta del secolo scorso venne ampliato con il raddoppio dell’aula centrale e con l’aggiunta di un ambiente sotterraneo, su progetto dell’architetto senese Egisto Bellini.

La sala mostre è ubicata all’interno della ex Casa del Fascio, realizzata tra il 1936 e il 1938 per volontà del Podestà Pietro Galeotti, su progetto degli ingegneri Guido Bonci Casuccini e Flaminio Betti. Originariamente destinata ad ospitare gli uffici del Partito Nazionale Fascista, negli anni successivi al secondo conflitto mondiale fu sede del PCI, del PSI e della Casa del Popolo, per essere poi trasformata in scuola negli anni Cinquanta.

Indirizzo: Museo Nazionale Etrusco di Chiusi (SI), via Porsenna, 93 – 53043 Chiusi (tel.: 057820177; fax: 0578224452; e-mail: sba-tos.museochiusi@beniculturali.it)

STORIA

Il Museo Nazionale Etrusco di Chiusi, oggi ubicato in Via Porsenna 93, fu inaugurato il 28 Ottobre 1871 come "Museo Etrusco". Inizialmente le antichità furono esposte nelle due sale di via Mecenate che fino a pochi anni prima avevano ospitato la collezione archeologica della nobile famiglia Bonci Casuccini, trasferita presso il museo di Palermo nel 1866.

Oltre ad un piccolo lotto di materiali già appartenuti ad essa e passati al Municipio nel 1870 insieme all'acquisto dei locali, il Museo custodiva ed esponeva i reperti che la Commissione Archeologica Municipale, appositamente costituita nel 1860, era riuscita a mettere insieme attraverso acquisti e doni di oggetti effettuati dal clero e dalle più importanti famiglie di maggiorenti locali, tra cui i Paolozzi. Nel 1870, inoltre, gli eredi di Monsignor Giovan Battista Ciofi donarono al Comune anche la raccolta antiquaria posseduta dai vescovi chiusini.

Negli anni successivi la Collezione Comunale si arricchì notevolmente grazie a scavi programmati e ad altre donazioni, tanto che nel 1875 fu bandito un concorso per la progettazione di un nuovo edificio in cui ubicare il Museo, che però venne realizzato soltanto alla fine del XIX secolo.

Il nuovo fabbricato, che costituisce tutt'oggi la sede del Museo, venne inaugurato il 22 Agosto 1901 con l'allestimento dell'allora Soprintendente alle Antichità d'Etruria, Luigi Adriano Milani, e di Bartolomeo Bogara, Direttore del Museo Vaticano Gregoriano Etrusco.

Nel 1932 lo spazio espositivo fu ampliato con la costruzione di una nuova ala destinata ad ospitare la collezione Paolozzi, che nel 1907 era passata per lascito testamentario al Museo. Il nuovo allestimento -primo della serie di allestimenti curati dalla Soprintendenza, prima alle Antichità d'Etruria e poi Archeologica della Toscana- prevedeva, secondo il progetto di Doro Levi, l'esposizione integrale del materiale, suddiviso per tipologia. Nel 1934 fu donata al Museo anche la collezione della famiglia Mieli Servadio.

Durante la Seconda Guerra Mondiale, il Museo fu danneggiato dai bombardamenti e venne riaperto al pubblico solo il 4 Luglio 1948 da Guglielmo Maetzke.

Nel 1963 passò al Demanio dello Stato, divenendo *Museo Nazionale Etrusco di Chiusi* (Legge n. 1847, del 31.12.1962).

Dopo essere stato ristrutturato nel 1973 su progetto di Clelia Laviosa, nel 1985 fu oggetto di un nuovo allestimento a cura di Anna Rastrelli, che nel 1992 aggiunse un terzo comparto topografico alle due sezioni iniziali (I: Storia della ricerca archeologica a Chiusi e della formazione del Museo, documentazione sulle attività di "restauro" e falsificazione a Chiusi tra i secoli XVIII e XX; II: artigianato artistico locale).

Nel 2003 un nuovo allestimento, curato da Mario Iozzo e Francesca Galli, ha strutturato il Museo secondo un unico percorso espositivo che, integrando i dati ricavabili dai materiali delle collezioni con quelli derivanti dalle moderne indagini scientifiche, illustra lo sviluppo storico di Chiusi dalla fine dell'età del Bronzo all'Epoca Longobarda, tramite più idonei supporti espositivi, aggiornati sistemi di illuminazione e di tutela dei reperti e dei visitatori, apparati didattici bilingue, il tutto secondo criteri cronologici e tematici allo stesso tempo.

Uno degli obiettivi fondamentali dell'istituzione museale è quello di collegare quanto più possibile il Museo stesso al territorio al cui centro esso si trova, ossia l'*Ager Clusinus*, il comprensorio socio-politico e culturale, ovvero storico, del quale l'antica *Clevsie*- etrusca, poi divenuta *Clusium* in età romana e longobarda, era il centro egemone. Come tale, il Museo Nazionale Etrusco di Chiusi si pone la missione di una corretta didattica e divulgazione della storia e della cultura materiale dell'antico centro e del suo territorio, con particolare riferimento alle scolaresche ed ai gruppi di visitatori italiani e stranieri (visto che si riconferma annualmente una percentuale di fruitori con provenienze internazionali pari al 60% circa).

Dal 1985 al Museo è annesso un Laboratorio di Restauro e dal 2007 si è aggiunta anche una Sala Mostre. Pertanto, grazie a tali strutture, il Museo si propone oggi di ampliare l'offerta al pubblico tramite un programma di attività espositive e didattiche (anche con corsi formativi per praticanti nel restauro) che incrementino il numero e la qualità dei visitatori, sempre tenendo come uno dei *target* fondamentali l' "investimento culturale" sulle generazioni in età scolare.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Allo scopo di favorire una migliore conoscenza e fruizione dei beni culturali, il Museo è costantemente impegnato nella realizzazione di attività didattiche; l'ideazione e l'esecuzione dei progetti, indirizzati ad un pubblico in età scolare ed appositamente modulati in base all'età dei visitatori, sono affidate al personale interno, adeguatamente formato a tale scopo.

E' previsto un miglioramento nell'attività informativa e divulgativa del patrimonio culturale conservato con l'applicazione delle nuove tecnologie di innovazione e comunicazione all'apparato esplicativo; in particolare, il progetto prevede la possibilità di realizzare la visita al museo e alle aree limitrofe attraverso il supporto di i-pad, tablet e smartphone.

Il Museo si impegna, inoltre, a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio archeologico attualmente presente nei magazzini attraverso attività di sistemazione e riordinamento dei depositi stessi e attraverso una scelta di oggetti "mai visti" da destinare, di volta in volta, all'esposizione.

MISSIONE

Missione del Museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, rendere fruibile al pubblico il patrimonio archeologico ivi conservato e promuoverne la conoscenza, con particolare attenzione ai minori in età scolare.

Il Museo intende porre in atto una corretta e continuata divulgazione dell'attività corrente propria e di quella della Soprintendenza, impegnata nelle attività di tutela e salvaguardia del patrimonio in vista (tombe in vista sul territorio) e di quello non ancora posto in luce.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo Nazionale Etrusco di Chiusi offre un percorso di visita distribuito su circa mq 610 di superficie espositiva (di cui 432 al piano terreno e 178 al piano seminterrato), che illustra la vita, la storia, la cultura materiale, l'arte, gli usi e le credenze funerarie e religiose di Chiusi dall'età protostorica a quella storica (etrusca di periodo villanoviano, orientalizzante, arcaico, classico, tardo-classico, ellenistico, romano ed alto-medievale). Nella visita si considera inclusa anche quella alla necropoli etrusca (IX-I sec. a. C.), con l'accesso alla Tomba della Pellegrina e alla Tomba dipinta della Scimmia (quest'ultima è visitabile su prenotazione e prevede una tassa di ingresso a sé stante).

All'interno del Museo è presente uno spazio accessorio, utilizzabile per mostre temporanee e come sala conferenze e/o sala video (della capienza di 40 posti a sedere); ulteriori spazi, utilizzati per le mostre temporanee, sono presenti al piano terra del Centro di Restauro, ubicato nell'edificio adiacente (ex Casa del Fascio).

I visitatori possono usufruire di un servizio di guardaroba custodito e gratuito, sito presso la biglietteria.

Con il supporto del personale interno, il Museo organizza e promuove attività e laboratori didattici appositamente indirizzati al pubblico scolastico.

In collaborazione con gli enti locali preposti e alcune fondazioni bancarie nazionali, il Museo organizza e promuove la realizzazione di eventi espositivi, convegni/dibattiti scientifici e manifestazioni straordinarie; promuove la conoscenza del patrimonio culturale conservato e ne facilita la fruizione attraverso la cura di varie pubblicazioni scientifiche (in particolare cataloghi di mostre) rivolte sia agli specialisti, sia agli "appassionati" della materia.

III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

ACCESSIBILITÀ ESTERNA

Agli ingressi principali della città è presente la segnaletica che indica come raggiungere il Museo.

In auto – nelle vicinanze sono presenti aree di parcheggio sia libere che a pagamento. Autostrada A1, uscita "Chiusi-Chianciano Terme".

In treno – la stazione ferroviaria è ubicata a Chiusi Scalo, a circa 2 km dal Museo, che è raggiungibile con servizio di autobus di linea urbana.

ACCESSIBILITÀ INTERNA E SICUREZZA

Accesso disabili: nel Museo è accessibile il 100 % di sale, spazi e servizi, ma distribuiti su due piani ai quali si accede tramite ausilio (rampa elettrica), con l'aiuto di personale dedicato. Per la natura del territorio e la struttura dei monumenti, le necropoli non sono accessibili ad alcune categorie di persone diversamente abili.

Orario: Ore 9,00-20,00. Tutti i giorni. Chiuso: 1 Gennaio, 1 Maggio e 25 Dicembre (considerati festivi con D.M. 13.04.1993), salvo progetti speciali di aperture straordinarie.

Si consiglia di verificare l'orario di apertura sul sito web istituzionale all'indirizzo:

<http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/147/chiusi-museo-archeologico-nazionale>.

Modalità di accesso: ingresso a pagamento, costo del biglietto intero € 6; ridotto € 3 per le categorie indicate dalla normativa vigente. Ingresso gratuito per i minori di 18 anni e per i maggiori di 65 anni e per le categorie indicate dalla normativa vigente.

L'attesa massima è di 5' per i singoli, di 15' per i gruppi; attese superiori saranno prontamente comunicate.

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno **diritto** di:

- 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 (telefono, fax, posta elettronica), o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo: i comportamenti in contrasto con tale regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre **vietato**:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti

- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria
- fumare in tutti i locali del Museo
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi

ACCOGLIENZA

Punto informativo: in prossimità dell'ingresso, allo stesso banco della Biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito: *Depliant* in italiano e in inglese, reperibili presso la biglietteria dello stesso Museo

Informazioni on line: www.archeotoscana.beniculturali.it

Segnaletica: le sezioni espositive del Museo sono segnalate (in italiano e inglese); tutte le vetrine sono numerate ed hanno didascalie (in italiano e inglese); nelle necropoli esiste una mappa generale di orientamento, nonché pannelli esplicativi delle singole tombe, con piante e testi in quattro lingue. Nel Museo esistono mappe di orientamento e sono segnalati i dispositivi di sicurezza ed i servizi.

FRUIZIONE

Ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è allestito il 96% dei mq dell'area totale (il resto è suddiviso tra zone riservate agli uffici ed aree tecniche). Aperto il 100% delle sale disponibili. Sono visitabili tutti i settori espositivi del Museo (sezioni dalla Preistoria all'Età Longobarda, Sezione delle Collezioni) e, in occasione di mostre temporanee, i locali della sala mostre ubicati presso la ex Casa del Fascio.

Rapidità della fruizione: tempo massimo di attesa per gruppi e scuole 15'; per altre categorie 5'. Eventuali attese superiori saranno prontamente comunicate.

Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: pannelli e didascalie (in italiano e inglese), nel 100% delle sale. Nell'area archeologica, pianta generale di riferimento della necropoli e pannelli in quattro lingue (italiano, inglese, francese, tedesco) degli ipogei etruschi più importanti, con piante e sezioni. All'interno del museo sono presenti video su diverse tematiche relative alla civiltà etrusca (italiano), sulle tombe dipinte e sul vaso François (italiano e inglese).

Il museo mette a disposizione il proprio personale a supporto della visita per le categorie svantaggiate.

Guide brevi e cataloghi generali sono reperibili, a pagamento, presso strutture esterne al Museo.

Le visite guidate sono possibili con servizio esterno o interno, secondo la disponibilità del personale.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Informazioni e assistenza: presso il Museo Nazionale Etrusco di Chiusi, ore 9,00-19,00.

Consultazione della documentazione per la didattica: nel Museo, su appuntamento, con l'assistenza di personale specializzato.

Iniziative: i laboratori didattici per le scuole sono svolti su prenotazione (Progetti: *Leggere al Museo; Un giorno da archeologo-restauratore*); in concomitanza con eventi ed iniziative particolari (Notti dell'Archeologia, Amico Museo, Settimana della Cultura, etc) possono essere organizzati anche visite e percorsi tematici. Il Museo collabora alla formazione per docenti scolastici ed operatori didattici.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Orario per la consultazione: presso il Museo tutti i giorni, su appuntamento, dalle 9,00 alle 19,00 con ausilio di personale addetto.

Disponibilità del materiale in consultazione: per consultare la documentazione dei beni presenti nel Museo Nazionale Etrusco di Chiusi è necessario essere autorizzati dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana.

Presso il Museo sono disponibili schede di catalogo e una fornita biblioteca con testi relativi al Museo (tra cui le varie guide: D. Levi; *Il Museo Civico di Chiusi*, Roma 1935; A. Rastrelli, *Museo Archeologico di Chiusi*, Roma 1991; M. Iozzo-F. Galli, *Guida al Museo Archeologico Nazionale di Chiusi*, Chiusi 2003).

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 con le seguenti modalità:

utilizzare l'allegato Modulo di Reclamo (*Allegato 2*) ed inviarlo per Fax al seguente numero: [05782-24452](tel:05782-24452); oppure inviare una e-mail al seguente indirizzo: sba-tos.museochiusi@beniculturali.it; oppure inviare un Fax seguente numero: 0578-224452 (Fax nel quale devono essere specificati i motivi del reclamo, con data, luogo e circostanze chiaramente descritte, oltre che con i necessari recapiti per la risposta).

Il Museo Nazionale Etrusco di Chiusi effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna pertanto a rispondere entro 30 giorni. Nel caso si riscontrino giuste motivazioni per il reclamo, si impegna a rilasciare un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare che si svolge all'interno del Museo.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Presso la biglietteria sono disponibili moduli di gradimento e valutazione sul Museo e sul personale (*Allegato 3*).

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è esposta all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni

**PIANIFICAZIONE AREE DI LAVORO INTERNE AL MUSEO PER IL PERSONALE AMMINISTRATIVO
E TECNICO**

AREE VOCAZIONALI INTERNE AL MUSEO PER PERSONALE DI VIGILANZA

SEGRETERIA Museo (vd. mostre) AMMINISTRAZIONE del Museo e rapporti con Uffici Amministrativi SBAT ovvero conservazione e aggiornamento provvedimenti tutela, tenuta OdS, incarichi, rilevazioni statistiche, comunicazione istituzionale. Compilazione e invio a INAIL e P.S. della modulistica in caso di infortunio sul lavoro o in itinere; a chiusura dell'infortunio, invio all'Ufficio del Personale, della documentazione completa. Presenza presso commissione edilizia Comune di Chiusi. Controllo e invio tabella mensile per lavori di pulizie Museo e Laboratorio di Restauro. Lettura delle circolari ministeriali e diffusione di quelle che riguardano il personale. Rilevazione presenze visitatori e loro gestione informatizzata. PROTOCOLLO e archiviazione documenti	<i>Ass. Amm.vo Gest. Neri Rossana (Disposizione Prot. 3290 del 23/02/2009)</i>
AREA TECNICA, in raccordo con Ufficio Tecnico SBAT gestione rapporti con le Ditte, tenuta registri interventi, segnalazione disfunzioni	<i>Ass. Amm.vo Gest. Neri Rossana</i> Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Antolini Albino Ass. Fruiz. Acc. Vig. Ricci Giuseppe Ass. Fruiz. Acc. Vig. Patalocco Rita (Disposizione prot. 2728 del 17/02/2012) con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Sicuranza Claudio
PROCEDURE ACCESSI MUSEO E PERTINENZE conservazione chiavi, verifica funzionamento aperture e richieste manutenzione, segnalazione disfunzioni	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Patalocco Elisa
ACCOGLIENZA VISITATORI rapporti con visitatori e prenotazioni gruppi via mail-telefonica, rapporti con Ufficio Turistico/Comune etc.; creazione di moduli standard di risposta via mail e posta gestione presenze guide turistiche al museo	<i>Ass. Amm.vo Gest. Cacioli Fabrizio</i> Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Fratini Luciana con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Barni Patrizia Op. Vig. Acc. Profita Maria
CONSEGNATARI Beni di consumo	<i>Ass. Amm.vo Gest. Neri Rossana (OdS prot. 15333 19/09/2011; prot. 17508 28/10/2011)</i> con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Patrizi Fabrizio

DIDATTICA creazione percorsi e materiale divulgativo; visite guidate agli alunni scuole; gestione attività guide al museo	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Rosati Adonella Ass. Fruiz. Acc. Vig. Biagiotti Vincenza Cinzia (Disposizione prot. n. 6190 del 16.04.2012) con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Fatichenti Tiziana
INFORMATICA in raccordo con Amministratore Rete SBAT Elaborazione programmi di gestione informatica del Museo Segnalazione disfunzioni Manutenzione operatività macchine	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Ricci Giuseppe (Disposizione prot. 16638 del 9/10/2009)
CONSEGNATARI Beni archeologici Tenuta, organizzazione e implementazione digitale dei registri, inventari, elenchi, schede ICCD reperti mobili, tenuta ed elaborazione documentazione informatizzata per ingresso/uscita materiali, documentazione per depositi reperti	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Salvadori Elisa con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Bernardini Natascia
MOSTRE	
ricerca numeri inventario e schede materiali, organizzazione presenze personale di sorveglianza, organizzazione eventi e rapporti con prestatori/richiedenti/organizzatori movimentazione arredi	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Rosati Adonella Ass. Fruiz. Acc. Vig. Salvadori Elisa con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Massi Doriano
richieste materiali, premi, polizze etc., invio comunicati stampa	Ass. Amm.vo Gestionale Neri Rossana
recupero e restauro materiali	Ass. Tecnico Cazzato Ada Add. Serv. Aus. Tocaceli Enzo
MAGAZZINI Censimento dell'esistente (collezioni, scavi, sequestri, depositi...); predisposizione elenchi e loro tenuta; organizzazione sistemazione dei materiali	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Talozzi Annalisa Ass. Fruiz. Acc. Vig. Torroni Maria con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Fuschiotto Rina
BIBLIOTECA/Archivio storico predisposizione indice titoli e riviste e creazione e gestione soggettario conservazione materiale librario e documentale	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Biagiotti Vincenza Cinzia con la collaborazione di Op. Vig. Acc. Andreucci Luana
INFORMAZIONE	
Diffusione degli eventi che si svolgono all'interno del Museo e dell'attività corrente e straordinaria del Museo	Referenti Ass. Fruiz. Acc. Vig. Rosati Adonella Ass. Fruiz. Acc. Vig. Salvadori Elisa

**Museo Nazionale Etrusco di Chiusi
(ed aree archeologiche ad esso collegate)**

Via Porsenna 93, 53043 Chiusi (SI)
Tel: 0578/20177 Fax: 0578/224452
sba-tos.museochiusi@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

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE E GRADIMENTO
MUSEO NAZIONALE ETRUSCO - CHIUSI**

(Allegato 3)

Si prega gentilmente di restituire compilato inserendolo nell'apposito contenitore

SEZIONE I

1. Per quale motivo ha scelto di visitare questo Museo? (indicare una sola risposta)

- › Importanza della collezione ☐
- › Interesse di studio o professionale ☐
- › Interesse per la (eventuale) mostra temporanea ☐
- › Parte della visita turistica ☐
- › Per accompagnare amici o familiari ☐
- › Altro _____

2. Come ha ottenuto le informazioni che l' hanno portata a scegliere di visitare questo Museo?

(indicare una sola risposta)

- › Guide e materiale informativo ☐
- › Punti di informazione turistica ☐
- › Indicazioni di itinerario presenti nella zona ☐
- › Articoli o pubblicità su quotidiani e riviste ☐
- › Radio o televisione ☐
- › Internet ☐
- › Suggerimento di amici ☐
- › Altro _____

SEZIONE II

3. Che cosa ha apprezzato di più: (indicare una sola risposta)

- › Interesse ed ampiezza delle esposizioni e/o dei reperti ☐ ☐ ☐
- › Disponibilità e cortesia del personale ☐ ☐ ☐
- › Ampiezza dell'orario di apertura ☐ ☐ ☐
- › Altro (specificare) _____

4. Quale suggerimenti intende fornire per migliorare la qualità del servizio:

- › Aumentare le didascalie e migliorare l'informazione ☐
- › Aumento dei sedili e dei punti di sosta ☐
- › Migliorare la segnaletica ed i percorsi di visita ☐
- › Aumentare l'offerta didattica per i ragazzi ☐
- › Fornire più informazioni in lingua straniera ☐
- › Migliorare l' Illuminazione ed allestimento ☐

› Altro (specificare) _____

SEZIONE III

Cittadinanza

- › Italiana
- › UE (quale Paese _____)
- › Altra (quale Paese _____)

Residenza

- › Città _____ (Prov. _____)

Titolo di studio/Scuola di appartenenza

- › Scuola primaria (Licenza elementare) ☐
- › Scuola secondaria di I grado (Licenza media) ☐
- › Scuola secondaria di II grado (Diploma di scuola superiore) ☐
- › Laurea/Università ☐
- › Altro _____

Settore di attività

- | | |
|--|--|
| › Studente scuole primaria ☐ | › Libero professionista ☐ |
| › Studente scuola secondaria I grado ☐ | › Impiegato ☐ |
| › Studente scuole secondaria II grado ☐ | › Docente/Insegnante ☐ |
| › Studente universitario (facoltà) ☐ | › Imprenditore ☐ |

Tipologia e numero di utenti

- | | |
|--|----------|
| › Individuale ☐ | |
| › Famiglia ☐ | |
| › Scuole ☐ | n. _____ |
| › Gruppo ☐ | n. _____ |

Sesso

- › F ☐ › M ☐

Età

- | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| › 9– 18 anni ☐ | › 19– 25 anni ☐ | › 26- 65 anni ☐ | › oltre 65 anni ☐ |
|---------------------------------------|--|--|--|

Possibili suggerimenti _____

La ringraziamo vivamente per la Sua collaborazione

Il Direttore e il personale del Museo