



COMUNE DI DORGALI



MUSEO ARCHEOLOGICO DI DORGALI

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 302 del 17.10.2013

1. 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 della qualità dei servizi nel Museo Archeologico di Dorgali (di seguito: Museo) si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in esso 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 della qualità dei servizi 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.

1.2 Principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43):

- 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.

Il 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.

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

Il Museo promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- Efficienza ed Efficacia

Il Direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2. Descrizione del Museo

Il Museo si sviluppa in tre sale allestite secondo un ordine cronologico. I materiali esposti provengono da scavi archeologici, raccolte di superficie e ritrovamenti fortuiti avvenuti nel territorio di Dorgali; fanno inoltre parte del patrimonio del Museo le collezioni donate da privati cittadini, i reperti raccolti dal Gruppo Grotte di Dorgali e dal Gruppo Grotte Nuorese. Nella sala I sono esposti i materiali litici e ceramici ascrivibili al periodo compreso tra il Neolitico Recente e l'Età Nuragica; la sala mette in mostra, tra l'altro, i materiali rinvenuti nei villaggi di Serra Orrios e di Nuraghe Arvu. Nella sala II sono mostrati altri materiali di età nuragica e le collane in pasta vitrea di età punica e romana rinvenute nella Grotta di Ispinigoli; ha poi inizio l'esposizione dei reperti, prevalentemente in ceramica e in bronzo, di età romana e tardo-romana, tra i quali quelli rinvenuti negli scavi degli abitati di Tiscali e di Nuraghe Mannu. La sala III accoglie altri reperti di età romana e tardo-antica ritrovati in vari siti del dorgalese; al centro e su un lato della sala sono esposte alcune anfore romane, intere e frammentarie, rinvenute nel Golfo di Orosei; una teca sistemata di lato mostra un lotto di oltre trecento monete risalenti all'epoca punica e romana, con esemplari in oro e argento.

2.1 Istituzione

L'istituzione del Museo risale al 1980 in seguito alle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 2 dell'11 gennaio e n. 31 del 28 gennaio dello stesso anno, con le quali, grazie a un finanziamento regionale disposto dall'Assessorato della pubblica istruzione, beni culturali, informazione, spettacolo e sport (nota 6187 del 6 luglio 1979), si è dato avvio al primo allestimento del Museo. Nel 1988 il Museo è stato trasferito nella sede attuale con fondi ex L.R. 7/2/58, n. 1. Dal 1980 al 1995 il Museo è stato gestito direttamente dal Comune di Dorgali con personale assunto tramite apposita convenzione o selezione pubblica. Dal dicembre del 1995 fino al dicembre del 2001 la gestione del Museo e dei siti archeologici di Serra Orrios e Tiscali è stata affidata alla Coop.

Ghivine del G.R.A. di Dorgali con finanziamento ex art. 38 della L.R. 28/84; la stessa cooperativa ha garantito il servizio fino al febbraio 2002. Dal marzo del 2002 il Comune di Dorgali coordina un progetto integrato di gestione del Museo e dei siti archeologici di Nuraghe Mannu, Nuraghe Arvu, Serra Orrios e Tiscali avvalendosi del finanziamento di cui all'art. 38 della L.R. 4/2000; il servizio di gestione è stato affidato, tramite asta pubblica tenutasi il 22 e 24 gennaio 2002, alla Coop. Ghivine del G.R.A.

2.2 Sede

Il Museo ha sede presso i locali delle scuole elementari (via Lamarmora s.n.c.) di proprietà del Comune. Successivamente potrà essere ubicato in altri locali sempre di proprietà del Comune di Dorgali. Il Museo, oltre alla sede principale, potrà inoltre avere un'altra sede secondaria (Cala Gonone) dedicata all'archeologia subacquea.

2.3 Organismo e titolarità

Il Museo, organismo permanente, senza fini di lucro, costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Dorgali. La titolarità giuridica del Museo appartiene al Comune di Dorgali.

2.4 Finalità

Il Museo è una istituzione permanente, aperta al pubblico, che acquisisce, raccoglie, conserva, ordina, espone beni culturali, salvaguardando e portando a conoscenza dei cittadini testimonianze delle culture materiali e immateriali, a fini di studio, di educazione e di diletto. In particolare il Museo ha le seguenti finalità:

- custodire i reperti archeologici provenienti da scavi regolari, da raccolte di superficie, ritrovamenti fortuiti e donazioni private;
- esporre una selezione di reperti archeologici afferenti alla cultura materiale dei vari contesti cronologici e culturali, collocati all'interno di un percorso didattico illustrato;
- catalogare e inventariare i reperti archeologici destinati alla conservazione, all'esposizione o a eventuali pubblicazioni;
- operare come centro di ricerca per lo studio diacronico della cultura materiale, dei monumenti e, in generale, delle testimonianze archeologiche del territorio di Dorgali e delle regioni contermini della Barbagia;
- programmare e sostenere le indagini di archeologia subacquea nella costa centro-orientale della Sardegna e, segnatamente, nel Golfo di Orosei;

- sostenere le ricerche etnoarcheologiche, lo studio delle società e delle strutture tradizionali;
- utilizzare, d'intesa con gli uffici tecnici del Comune, gli strumenti dell'archeologia preventiva per valorizzare e tutelare i siti già noti o venuti in luce casualmente in seguito a scavi edili, lavori agricoli etc.;
- valorizzare il legame tra Museo e aree archeologiche non musealizzate, per la salvaguardia di tutto il patrimonio museale e per promuovere l'intero territorio come metà di un turismo non stagionale;
- attivare rapporti con l'imprenditoria e con le entità economiche locali allo scopo di creare un'offerta coordinata di servizi aggiuntivi, dalla ristorazione ai gadget, ai prodotti editoriali etc.;
- elaborare e mettere in atto strategie coordinate di valorizzazione, di promozione e di informazione-promozione verso il pubblico e di supporto all'attività amministrativa e di gestione;
- preservare la memoria storica della comunità;
- sensibilizzare la comunità sull'importanza del patrimonio archeologico;
- migliorare e sostenere la professionalità degli operatori;
- creare opportunità di formazione e di lavoro per studenti e giovani laureati.

2.5 Missione

Il Museo ha la missione di custodire, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale di Dorgali e del suo territorio.

A questo scopo il Museo si propone di:

1. conservare le proprie collezioni e incrementarle attraverso acquisizioni, scambi temporanei, donazioni e lasciti;
2. promuovere attività di studio sulla storia e le culture materiali delle diverse epoche, finalizzate ad accrescere una migliore diffusione e divulgazione della conoscenza dei reperti di proprietà del Museo;
3. assicurare le attività di gestione, valorizzazione e promozione, incrementando nel territorio i servizi al pubblico e migliorandone la qualità;
4. garantire una chiara ed agevole comunicazione dei contenuti del Museo, articolata in relazione ai diversi target di visitatori;
5. realizzare attività rivolte al mondo della scuola per favorire la conoscenza e la comprensione dei monumenti, della cultura materiale e immateriale, dei modi di vita e delle abitudini quotidiane dell'uomo nel corso della sua storia, dalla preistoria all'età moderna e

contemporanea;

6. organizzare mostre, eventi culturali e convegni, iniziative editoriali, ricerche, pubblicazioni, attività didattiche e divulgative, in collaborazione con soggetti economici e con enti ed istituzioni, anche internazionali, ed organi competenti per il turismo e, in particolare, con la Regione Autonoma della Sardegna;
7. curare forme di collaborazione e scambio con musei, università, enti, istituti ed associazioni sia pubblici sia privati;
8. collaborare attivamente alle iniziative di promozione del territorio e costituire un canale di accesso alla conoscenza per tutte le organizzazioni economiche e sociali di valenza turistico culturale;
9. avvalersi per tutti gli aspetti della sua attività di adeguate figure professionali, anche sulla base di apposite convenzioni e/o assunzioni.

In particolare il Museo, per il conseguimento dei propri obiettivi, di cui all'art. 5, d'intesa con l'Amministrazione Comunale, la Soprintendenza Archeologica e altri Enti, si propone di:

- a) promuovere e sostenere il censimento dei siti del territorio di Dorgali;
- b) organizzare nel territorio di Dorgali ricognizioni di superficie finalizzate all'individuazione di nuovi siti e alla ricostruzione storica dei paesaggi;
- c) collaborare con gli uffici tecnici del Comune per la pianificazione territoriale e la salvaguardia dei siti archeologici distribuiti nel comprensorio comunale;
- d) promuovere e sostenere interventi di archeologia preventiva e scavi archeologici di siti di particolare interesse;
- e) custodire i reperti provenienti da scavi o raccolte di superficie effettuati nel territorio di Dorgali;
- f) recuperare e custodire i reperti messi in luce fortuitamente nel corso di lavori agricoli, scavi di fondazioni, sterri etc.
- g) curare lo studio e il restauro di emergenza dei reperti archeologici provenienti dalle raccolte di superficie o dagli scavi;
- h) predisporre la creazione di archivi informatizzati (schede, foto, grafici) e l'organizzazione di piattaforme GIS per gli scavi e l'indagine territoriale;
- i) promuovere un collegamento con il territorio e con le altre istituzioni museali locali;
- j) organizzare periodicamente nella sede del Museo, o in altro luogo da stabilirsi volta per volta, convegni, mostre, dibattiti e ogni altra forma di manifestazione culturale su tematiche inerenti la natura delle collezioni, la Barbagia (Supramonte, Massiccio del Gennargentu e altopiani limitrofi) e, nello specifico, il territorio di Dorgali:

- in età preistorica e protostorica: strutture, cultura materiale, organizzazione del territorio, confronti insulari ed extrainsulari etc.;
 - in età romana: forme, modi e tempi della romanizzazione, tipologie e strutture insediative, cultura materiale, confronti insulari ed extrainsulari etc.;
 - dall'età tardo antica all'età medioevale: strutture e cultura materiale, confronti insulari ed extrainsulari etc.;
 - dal periodo post-medievale al XX secolo: strutture e cultura materiale etc.
- k) organizzare, anche in collaborazione con enti pubblici e/o privati (nazionali e internazionali), iniziative aventi ad oggetto manifestazioni culturali di studio e di ricerca inerenti le tematiche archeologiche d'interesse del Museo;
- l) collaborare con soggetti pubblici e/o privati a progetti di valorizzazione dei siti archeologici del territorio di Dorgali ivi compresa la gestione degli stessi;
- m) collaborare con soggetti pubblici e/o privati a progetti di pubblicazione di atti di convegni, di libri, di studi e di ricerche aventi ad oggetto materie inerenti gli interessi del Museo;
- n) favorire e coordinare lo scambio di iniziative scientifiche atte a promuovere forme di collaborazione fra gli organismi che si occupano dei temi di interesse del Museo;
- o) partecipare ai progetti di studio riguardanti l'indagine storica e archeologica dell'Europa occidentale e del Mediterraneo antico.

2.6 Rapporti con il territorio

Il Museo attraverso il Direttore si relaziona con gli operatori economici e sociali, con le istituzioni scolastiche, con i soggetti pubblici e privati che partecipano alla creazione dell'offerta turistica, in modo da definire un'offerta culturale coordinata con i piani provinciali e regionali di valorizzazione del territorio. In particolare:

- il Museo promuove presso il proprio pubblico gli altri musei e i siti archeologici del territorio dorgalese e regionale tramite la diffusione di materiale promozionale e informativo e la commercializzazione, nei propri punti di distribuzione, di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- il Museo promuove, in un rapporto di promozione reciproca, le aziende artigiane, le aziende biologiche e le produzioni tipiche presenti nel territorio;
- il Museo opera in collaborazione con le biblioteche, i sistemi bibliotecari e le associazioni culturali operanti sul territorio.

3. Servizi offerti

Il Museo, in ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 5, 7, 15 dello *Statuto del Museo archeologico di Dorgali* (approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 09.08.2011), il cui contenuto è riportato integralmente nei punti 2.4, 2.5, 2.6, offre i seguenti servizi:

- visite guidate;
- visite tematiche;
- visite didattiche per le scuole di ogni ordine e grado;
- visite guidate a pagamento, anche notturne, oltre gli orari di apertura;
- laboratori didattici per le scuole di ogni ordine e grado;
- bookshop;
- punto vendita di riproduzioni di reperti, realizzate dagli artigiani di Dorgali;
- esposizioni temporanee;
- consulenze relative alle collezioni del Museo;
- consulenze e collaborazioni con soggetti pubblici e privati relative a progetti di studio, valorizzazione e promozione del patrimonio archeologico del Comune di Dorgali.

Il Direttore e il suo staff si adoperano inoltre per la messa in pratica di tutte le iniziative che rientrano nella Finalità e nella Missione del Museo.

4. Orario di apertura e biglietti

Il Museo è aperto tutti i giorni dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.00; nei mesi di maggio, giugno, luglio, agosto e settembre il Museo è aperto dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00. Il Museo rimane chiuso di lunedì nei mesi di novembre, dicembre, gennaio e febbraio; la visita al Museo è comunque sempre garantita su motivata richiesta o su prenotazione.

▪ Biglietti e tariffe individuali:

intero (€3,00)

ridotto (€1,50)

- bambini e ragazzi (6 – 17 anni);
- anziani (oltre 65 anni);
- gruppi scolastici;

gratuito

- bambini (fino a 5 anni);
- disabili e loro accompagnatori;
- soci dell'ICOM (International Council of Museums);

- personale del MiBACT (Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo);
- archeologi (professionisti, docenti universitari);
- studenti nei settori dell'Archeologia, dei Beni Culturali e della Storia (Laurea triennale, Laurea Specialistica/Magistrale, Scuola di Specializzazione e Dottorato di Ricerca).

L'accesso gratuito ai soci dell'ICOM (convenzione tra Museo e ICOM Italia stipulata in data 17 settembre 2013), al personale del MiBACT, agli archeologi e agli studenti si applica mediante esibizione di un documento in corso di validità.

▪ **Promozioni:**

tariffa cumulativa (€6)

consente la visita a tariffa scontata ai siti di Nuraghe Mannu, Serra Orrios e al Museo; questa tariffa è attiva da settembre 2013;

tariffa speciale (€1)

visitatori di:

- Nuraghe Mannu;
- Serra Orrios;
- Tiscali;

consente la visita al Museo a tariffa scontata a coloro che hanno già visitato i siti di Nuraghe Mannu, Serra Orrios e Tiscali; la promozione, attiva da settembre 2013, è valida mediante l'esibizione del biglietto;

biglietto ridotto (€1,50)

- gruppi escursionistici con guida;

biglietto gratuito

- visitatori della Grotta del Bue Marino;
- visitatori della Grotta di Ispinigoli;

consente l'accesso gratuito al Museo a coloro che hanno già visitato la Grotta di Ispinigoli e la Grotta del Bue Marino; la promozione, attiva da agosto 2013, è valida mediante l'esibizione del biglietto.

Altri accessi gratuiti straordinari sono previsti per la Settimana della Cultura e le Giornate Europee del Patrimonio. Accessi agevolati o gratuiti sono previsti anche in occasione di manifestazioni o eventi culturali messi in atto dal Comune, da aziende pubbliche o private e da associazioni culturali, nell'ottica di una valorizzazione e promozione reciproca.

Sono previste visite guidate a pagamento (€10) oltre gli orari di apertura; il servizio si effettua solo su prenotazione ed è operativo anche in notturna, fino alle ore 24.

5. Accoglienza

Tutti i visitatori ricevono dal personale di accoglienza le indicazioni per la visita del Museo. Il percorso è inoltre accompagnato da pannelli didattici e informativi. Informazioni online sulle collezioni e sui siti archeologici del territorio di Dorgali vengono fornite dal sito internet del Museo: <http://museoarcheologicodorgali.it/>.

6. Fruizione e mediazione

La fruizione delle sale del Museo viene garantita sempre; limitazioni alla visita di una o di tutte le sale potrebbero verificarsi in occasione di interventi di manutenzione straordinaria. Nel Museo non è consentito effettuare riprese fotografiche; permessi provvisori possono essere concessi dal Direttore, anche su indicazione dell'Amministrazione Comunale, per motivate ragioni di studio o per la promozione e valorizzazione dei reperti esposti e del patrimonio archeologico del territorio di Dorgali.

Tutti i reperti esposti sono accompagnati da un breve commento che riporta la tipologia, la provenienza, il contesto e/o la datazione (per il momento solo in italiano). Le sale sono dotate di pannelli che forniscono informazioni didattiche e brevi commenti sulle collezioni (in italiano e in inglese). Un videowall e un PC, a disposizione dei visitatori, permette di visualizzare (in italiano, francese, inglese, tedesco) i contenuti multimediali, relativi al Museo e ai siti archeologici gestiti dal Comune di Dorgali e da alcuni comuni limitrofi, elaborati nell'ambito del progetto della Regione Autonoma della Sardegna "Sistema Omogeneo di Identità Visuale dei Luoghi e degli Istituti della Cultura: Patrimonio Culturale Sardegna".

Il Museo non fornisce assistenza continuativa, ma su richiesta è previsto un percorso per persone ipo e non vedenti.

7. Educazione e didattica

Il Museo garantisce informazioni e assistenza per tutto l'orario di apertura attraverso il personale addetto all'accoglienza. Inoltre è disponibile il servizio di visite didattiche per le scuole di ogni ordine e grado.

La diffusione delle iniziative del Museo, avviene attraverso il sito internet del Museo e del Comune, locandine o pieghevoli e articoli a mezzo stampa.

8. Documentazione sui beni conservati

Tutto il materiale schedografico e fotografico relativo alle opere è consultabile presso la sede del Museo, previo appuntamento con il Direttore, chiamando al numero 347 5012131 o inviando una e-mail al seguente indirizzo: museoarcheologico@comune.dorgali.nu.it.

Sono disponibili secondo le modalità sopra riportate la consultazione delle schede cartacee e l'archivio fotografico. Esiste inoltre un database informatico in corso di aggiornamento che raccoglie le informazioni (dimensioni, provenienza, fotografie, restauri) sui beni conservati. È sempre necessario prendere appuntamento.

9. Reclami, proposte, suggerimenti

Qualora gli utenti riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, potranno avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

inviare una e-mail al seguente indirizzo: museoarcheologico@comune.dorgali.nu.it;

compilare la scheda allegata alla Carta della qualità dei servizi.

Recensioni o commenti sul Museo possono inoltre essere rilasciati sul portale Tripadvisor.it e/o sul registro dei commenti disponibile all'ingresso del Museo.

Il personale del Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; ai sensi dell'art. 2, comma 2 della Legge 241/1990 e ss.mm.ii, il personale risponderà entro 30 giorni e si impegnerà ad attivare eventuali forme di ristoro (rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare, spiegazioni aggiuntive etc.).

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

La Carta della qualità dei servizi sarà affissa nel Museo e pubblicata sul sito internet:

<http://museoarcheologicodorgali.it/>

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultima revisione: ottobre 2013 – versione in lingua italiana.

MUSEO ARCHEOLOGICO DI DORGALI

Via lamarmora s.n.c. Dorgali (NU) - 08022

Email: museoarcheologico@comune.dorgali.nu.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 _____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

PROPOSTE 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 Museo.

DATA _____ FIRMA _____

Si prega di inviare il documento con il servizio postale o tramite email.

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni, ai sensi dell'art. 2, comma 2 della Legge 241/1990 e ss.mm.ii.