

MUSEO DELLA TERRAMARA SANTA ROSA DI POVIGLIO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Presentazione

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano i 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 (il modulo può essere richiesto presso la Biblioteca Comunale, che funge da sportello di accesso al Museo o scaricabile dal sito internet del Museo).

L'adozione della Carta dei Servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale del Museo 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 dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo della Terramara Santa Rosa si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici.

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

I servizi sono resi sulla base del principio di uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica

- **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, su indirizzo degli Organi d Governo, perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- **SICUREZZA E PRIVACY**

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 finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato.

La struttura

Condizione giuridica

Il Museo della Terramara Santa Rosa è istituito con deliberazione n. 44/1998 del Consiglio comunale di Poviglio. La collezione è composta da una selezione di reperti provenienti dallo scavo archeologico della Terramara Santa Rosa, beni culturali di proprietà statale, che il Comune di Poviglio, custodisce ed espone in base ad una convenzione per la custodia e la valorizzazione dei reperti con la Soprintendenza ai Beni archeologici dell'Emilia Romagna.

Tutta la gestione economica e del personale del Museo viene definita dal Comune di Poviglio, che si avvale dell'Azienda Servizi Bassa Reggiana per la sua attuazione.

Il museo è strutturalmente e funzionalmente collegato alla Biblioteca comunale, la quale:

- ❖ garantisce le funzioni di apertura, accoglienza e custodia dei locali
- ❖ gestisce e disciplina gli accessi alla collezione.

SEDE

Il Museo della Terramara Santa Rosa ha sede nel Centro Culturale di Poviglio, antico edificio scolastico, adibito a sede delle principali iniziative istituzioni ed iniziative culturali del Comune a seguito della ristrutturazione avvenuta nella seconda metà degli anni Ottanta del Novecento.

Indirizzi:

Museo della Terramara Santa Rosa

Via Parma, 1

42028 Poviglio

Tel. 0522/960426

Fax 0522/960152

E mail:

Sito internet: www.terramarasantarosa.comune.poviglio.re.it

STORIA

Aperto nel 1996 come mostra temporanea in occasione della visita allo scavo dei partecipanti al XIII Congresso Internazionale di Scienze Preistoriche e Protostoriche, il Museo viene ufficialmente istituito con delibera di Consiglio Comunale 44/1998. Il Museo espone i materiali più significativi provenienti dalla terramara Santa Rosa affidati, in deposito, dalla Soprintendenza ai Beni Archeologici dell'Emilia Romagna all'Amministrazione Comunale di Poviglio.

L'allestimento originario è stato curato dalla Soprintendenza stessa e del Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Milano; è stato realizzato dal Comune di Poviglio con il

supporto finanziario di Coopsette e, nel tempo, è stato e viene periodicamente aggiornato alla luce delle nuove scoperte.

MISSIONE

Il Museo della Terramara Santa Rosa assolve alla “missione” di tutelare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico proveniente dal sito dell’età del Bronzo noto come Terramara Santa Rosa che, dal 1984, è oggetto di scavo e di ricerca da parte della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell’Emilia Romagna e del Dipartimento di Scienze della Terra dell’Università degli Studi di Milano.

Svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti e per l’educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

Il Museo assolve questa “missione” come:

- 1) sede espositiva di una selezione di reperti provenienti dallo scavo della Terramara Santa Rosa di Poviglio;
- 2) sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, “stage”, corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate, attività laboratoriali (rivolte soprattutto ai piccoli visitatori);
- 3) sede di appoggio per le attività di scavo e luogo di custodia dei reperti non destinati all’esposizione al pubblico.

Nelle sue molteplici attività, il Museo è strettamente collegato alla Soprintendenza per i Beni Archeologici dell’Emilia Romagna e all’Università degli Studi di Milano, e si avvale della collaborazione di Università ed Istituti di ricerca italiani e stranieri, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio, nonché di partner privati che contribuiscono alla valorizzazione e alla promozione del patrimonio archeologico.

Servizi: impegni e standard di qualità

ACCESSO

1) ACCESSIBILITÀ ESTERNA

Il Museo è raggiungibile:

dalle città limitrofe (PARMA e REGGIO EMILIA) con mezzi pubblici. I mezzi provenienti da Parma hanno fermata davanti al Centro Culturale. I mezzi provenienti da Reggio Emilia hanno fermata presso la locale stazione degli autobus o presso il Cimitero monumentale, che dista circa 100 m dalla sede del Museo.

Con mezzi privati (uscita A1 “Terre di Canossa”), per i quali è presente, davanti al Centro culturale, uno spazio di parcheggio pubblico gratuito.

2) ACCESSIBILITÀ INTERNA

Compatibilmente con le caratteristiche dell’edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all’accesso dei visitatori disabili con l’abbattimento delle barriere architettoniche: sono infatti presenti un ascensore di accesso (il Museo è collocato al secondo piano, con un’area laboratoriale al primo) e servizi igienici adeguati. Le persone disabili sono assistite nell’accesso dal personale di vigilanza. Tutto il Museo è pertanto visitabile da persone con difficoltà motorie.

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi d’uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

ORARIO DI APERTURA

Il Museo si impegna a garantire l'orario di apertura visibile sul sito internet e pubblicato sulla porta di accesso al Centro Culturale e sui pieghevoli promozionali.

Per esigenze straordinarie l'orario potrebbe tuttavia subire improvvise modifiche, pertanto si invita a telefonare per avere conferma dello stesso

L'orario di visita è il seguente:

- **ORARIO INVERNALE (dal 1° ottobre al 31 maggio)**

Martedì 9.00-12.30 15.00-18.15

Mercoledì 9.00-12.30

Giovedì 15.00-18.15

Venerdì 9.00-12.30 15.00-18.15

Sabato 9.00-12.30 15.00-17.00

- **ORARIO ESTIVO (dal 1° giugno al 30 settembre)**

Martedì 9.00-12.30 16.00-19.00

Mercoledì 9.00-12.30

Giovedì 9.00-12.30

Venerdì 16.00-19.00

Sabato 9.00-12.30 17.00-19.00

La prenotazione per gruppi e scolaresche è obbligatoria indipendentemente dalla richiesta o meno della guida o delle attività laboratoriali. Le prenotazioni sono calendarizzate.

Possono essere previste aperture straordinarie o iniziative collaterali esterne, in occasione di festività nazionali, di specifiche manifestazioni locali (fiera di primavera, terza domenica di aprile; fiera d'autunno, seconda domenica di ottobre) e nel periodo delle attività di scavo al sito archeologico (seconda metà di luglio e agosto), quando vengono previste visite allo scavo e al Museo.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al Museo è gratuito. Il Museo si riserva, salvo formale approvazione da parte della Giunta Comunale come previsto dal Regolamento Comunale, la possibilità di chiedere una tariffa di accesso, qualora si richiedano la guida e/o le attività laboratoriali.

ACCOGLIENZA

Il punto di informazione e accoglienza a disposizione del visitatore è individuato nella Biblioteca Comunale (al primo piano del centro culturale), dove sono disponibili depliant informativi gratuiti, calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi e, a pagamento, la guida al museo (multilingue) nonché le pubblicazioni divulgative e scientifiche dedicate al Museo e allo scavo.

Per accompagnare il visitatore nella scoperta del museo sono presenti pannelli e didascalie che illustrano le caratteristiche del sito terramaricolo e significato e funzione dei reperti.

La guida al Museo multilingue è consultabile e scaricabile (formato PDF) sul Sito internet.

www.terramarasantarosa.comune.poviglio.re.it

FRUIZIONE

Tutte le sale sono sempre aperte al pubblico.

Nel punto informazione e sul sito internet è anche posto l'elenco delle opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro.

La prenotazione per scolaresche e gruppi è OBBLIGATORIA, anche senza visita guidata o accesso alle attività laboratoriali. Le prenotazioni sono calendarizzate.

La riproduzione fotografica o con filmati dei beni archeologici esposti nel Museo senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr Regolamento di attuazione della legge n°4/93; D.Lgs. n°41 del 22 gennaio 2004, artt. 107-109). La riproduzione va comunque autorizzata; per questo i visitatori che desiderano fare foto o riprese amatoriali dei beni esposti devono compilare l'apposito modulo a disposizione presso la biblioteca comunale.

Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale.

È possibile presentare agli Organi di Governo del Museo e alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o le riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello personale. Sarà cura degli organi di governo e della Direzione, valutato lo scopo delle riproduzioni, inoltrare la richiesta alla Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia Romagna, a cui spetta concedere l'eventuale autorizzazione.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Il servizio didattica museale elabora progetti e iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio archeologico del territorio e si rivolge prioritariamente alle scuole del territorio. Nella promozione dell'attività didattica, il Museo collabora con le agenzie culturali del territorio e con gli Enti che promuovono lo scavo della Terramara Santa Rosa.

Il Museo, al fine di rendere leggibile la civiltà terramaricola agli alunni delle scuole, propone diverse attività laboratoriali:

- Laboratorio della creta
- Laboratorio della tessitura
- Laboratorio della macinatura
- Laboratorio del piccolo archeologo

Per facilitare l'approccio al museo, è stata realizzata una guida destinata ai piccoli visitatori.

Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile presso la Biblioteca Comunale e on line sul sito www.terramarasantarosa.comune.poviglio.re.it, che viene regolarmente aggiornato.

L'accesso alle informazioni è possibile attraverso mailing list, stampa e web. Il pubblico interessato può chiedere di essere inserito nella mailing-list ed essere costantemente informato delle iniziative attraverso e-mail.

Informazioni e prenotazioni sono possibili durante l'orario di apertura del Museo telefonando allo 0522/960426.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Nella Biblioteca comunale sono presenti una sezione specialistica e l'inventario dei reperti custoditi nei locali del museo.

L'accesso all'inventario dei reperti è consentito per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La richiesta verrà inoltrata alla Soprintendenza ai Beni Archeologici dell'Emilia-Romagna. La risposta alla domanda di consultazione dell'inventario e di eventuale riproduzione verrà rilasciata dal Soprintendente entro un termine massimo di 40 giorni.

Tutela e partecipazione

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

È a disposizione del pubblico, presso la biblioteca comunale, un Registro dei suggerimenti e dei reclami. I reclami, suggerimenti e commenti, debitamente firmati, possono essere inviati anche via mail (utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito) all'indirizzo museoterramara@comune.poviglio.re.it

La Direzione si impegna a dare risposta solo ai reclami debitamente sottoscritti.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Periodicamente vengono proposti ai visitatori questionari ed interviste per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti.

Le informazioni raccolte saranno utilizzate al fine di migliorare conservazione, protezione e valorizzazione del patrimonio culturale esposto, per garantirne la fruibilità nel tempo.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente carta è esposta al pubblico nella sala d'ingresso al Museo ed è inoltre a disposizione gratuitamente del pubblico in forma cartacea nel punto informazione e su web.

L'aggiornamento della carta servizi è disposto dalla Giunta Comunale, su proposta dell'ufficio cultura, e avviene per intervenute modifiche ai servizi erogati e/o alle modalità gestionali del Museo.

DATA

RESPONSABILE DI QUESTA CARTA

Responsabile del Settore Cultura

UFFICIO A CUI RIVOLGERSI

Biblioteca

Dott.ssa Silvia Casali

Marzia Bassi

Tel 0522 – 960426

A cura di Filippo Ferrari – Angela Mutti – Alessandra Branchini