



# **Carta della Qualità dei Servizi MuVet-Museo Civico Archeologico “Isidoro Falchi” Vetulonia 2022**



---

## **Carta della qualità dei Servizi**

### **Che cos'è la carta della qualità dei servizi**

La Carta della qualità dei Servizi è un documento elaborato dal Museo che risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le Amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli Istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 nei musei e nei luoghi della cultura del MiC (Ministero della Cultura) è volta 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 della qualità dei Servizi è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico; realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard

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 espressa dagli utenti.

### **I principi**

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

#### **Trasparenza**

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le Amministrazioni Pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il

rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei Servizi, così come definito dal D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, e s. m. i. del D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, recante “Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, con particolare riferimento all’art. 32, comma 1 (*Art. 32 Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati 1. Le pubbliche amministrazioni ((e i gestori di pubblici servizi)) pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.*).

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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 e regolarità**

Il Museo/Luogo della cultura 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 e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

---

## Elementi identificativi

**Regione:** Toscana

**Area Geografica:** Centro

**Indirizzo:** Piazza Vetluna, 1

**Città:** Vetulonia (GR)

**Denominazione:** Museo Civico Archeologico "Isidoro Falchi"- MuVet

**Acronimo:** MuVet

**Sito Web:** <https://www.museoisidorofalchi.it/>

**Email:** [museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it](mailto:museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it)

**Responsabile:** direttore scientifico Simona Rafanelli

**Telefono:** Accoglienza: 0564 927241-0564 948058, Ufficio: 0564 927231

**Natura giuridica-istituzionale:** Museo Civico

**Tipo di gestione:** indiretta (affidata all'Azienda Speciale Castiglione 2014, ente strumentale del Comune di Castiglione della Pescaia per l'esercizio dei servizi ad essa affidati, completamente partecipata dall'Amministrazione Comunale)

**Anno di Istituzione:** 2000

**Notizie storiche:** Inaugurato nel 2000 e intitolato a Isidoro Falchi, il medico "archeologo" che a fine Ottocento fu protagonista della riscoperta della etrusca "VATL", scomparsa da quasi settecento anni, il Museo Civico Archeologico "Isidoro Falchi" (in seguito indicato con l'acronimo MuVet) raccoglie l'eredità di una delle più potenti e ricche città della civiltà etrusca e ne custodisce la memoria costituendo il cuore pulsante di un'area archeologica diffusa in più punti di interesse che, tra quartieri urbani e necropoli monumentali, costellano il piccolo borgo di Vetulonia e le sue immediate vicinanze.

### Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale

**locale, nazionale e internazionale:** Nelle sette sale, disposte su due piani, attraverso un percorso segnalato e intuitivo, accessibile a tutti, gli oltre 700 reperti in esposizione raccontano la storia di questa antica metropoli, dalle sue origini villanoviane all'epoca della conquista romana (IX-I sec.

---

Piazza Vetluna - 58043 Vetulonia (GR)

Tel. [0564 948058](tel:0564948058) [0564 927241](tel:0564927241) [0564 927231](tel:0564927231)

e-mail: [museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it](mailto:museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it)

[www.museoisidorofalchi.it](http://www.museoisidorofalchi.it)

---

a.C.). Di straordinario interesse a livello internazionale le magnifiche creazioni in oro e bronzo dalle ricche tombe aristocratiche, la stele funeraria del guerriero Auvele Feluske, simbolo del Museo, le terrecotte architettoniche e il tesoretto di bronzi dalle Domus etrusco-romane dell'area archeologica di Poggiarello Renzetti rendono il MuVet una meta obbligatoria per chi ama e vuole conoscere gli Etruschi in Maremma.

**Missione:** Il MuVet, in conformità con la nuova definizione elaborata a Praga dall'Assemblea Generale Straordinaria dell'ICOM (International Council Of Museums) il 24.08.2022, è *“un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano eticamente e professionalmente e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze”*. In particolare il MuVet ha come missione la custodia, la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza, la valorizzazione e la fruizione pubblica delle proprie collezioni al fine di promuovere la conoscenza dell'archeologia e della storia di Vetulonia e del suo territorio dal periodo villanoviano al periodo romano. La sua missione si rivolge a tutte le categorie di pubblico normoutente e diversamente abile, a partire dalla comunità locale per giungere ai visitatori italiani ed esteri, dagli studiosi agli appassionati, con particolare attenzione ai minori in età scolare, in qualità di:

- sede espositiva di reperti archeologici provenienti in massima misura dal territorio afferente all'antica città etrusca ed etrusco-romana di “VATL”;
- sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio conservato nel museo e sulle testimonianze archeologiche del territorio;
- sede di attività culturali, formative ed educative rivolte a tutte le tipologie di utenti, compresi i pubblici speciali e diversamente abili (ciechi e ipovedenti, sordi e sordomuti, affetti dal morbo di Alzheimer, autistici).

Il MuVet ha fatto della ricerca continua del conseguimento dell'accessibilità universale, dei suoi contenuti e della loro esposizione, una finalità fondamentale già a partire dal 2006.

Il MuVet svolge da sempre la sua missione in un contesto di stretta vicinanza e sussidiarietà con le Aree Archeologiche Nazionali limitrofe.

---

**Compiti e Servizi:** I compiti e i Servizi offerti dal MuVet sono volti al perseguimento della sua missione, sopra descritta. Vi rientrano:

**a. la gestione, cura e valorizzazione delle collezioni:**

- la cura di tutti i beni in consegna e posti sotto la propria responsabilità garantendone la conservazione, manutenzione e restauro;
- la cura in via permanente dell'inventariazione e catalogazione dei beni, nonché la loro adeguata documentazione fotografica, secondo i criteri vigenti in materia;
- la valorizzazione e promozione dello stesso patrimonio archeologico favorendone la fruizione da parte del pubblico;
- la programmazione e realizzazione di attività culturali, didattiche e educative legate al patrimonio e al territorio;
- la realizzazione di mostre ed esposizione temporanee;
- il rapporto e la collaborazione con istituzioni scientifiche (Università, Soprintendenze e altri) al fine di promuovere lo studio e la ricerca sul patrimonio museale e sul patrimonio culturale del territorio;
- il rapporto con associazioni culturali locali, scuole di ogni ordine e grado, con la collettività, al fine di promuovere e consolidare il rapporto con il territorio di riferimento;
- la promozione e attuazione di ogni iniziativa di carattere culturale, scientifico, sociale e turistico, utili allo scopo di favorire la massima fruizione e conoscenza del patrimonio da parte dei cittadini e di tutti gli utenti potenziali del Museo.

**b. i servizi al pubblico, ovvero:**

- apertura del Museo 6 giorni a settimana;
- servizi di biglietteria, informazione e accoglienza;
- bookshop;
- didascalie, pannelli bilingui (ita/engl) e glossari plurilingui;
- visite guidate a cura degli archeologi dello Staff;
- attività didattiche per scuole di ogni ordine e grado e/o per altre tipologie di pubblico;
- audioguide gratuite (plurilingue e con sezione LIS) fruibili sui propri dispositivi portatili (smartphone e tablet), grazie al wi-fi gratuito del Museo e approfondimenti lungo il percorso espositivo tramite postazioni multimediali e web app.
- accoglienza e attività dedicate per le disabilità motorie, sensoriali e cognitive progettate e realizzate da professionisti appositamente formati con corsi specifici promossi dalla Regione Toscana;

- 
- percorsi per non vedenti con mappe audio-tattili e pedane podo-tattili; totem multimediali corredati di riproduzioni 3D di reperti, didascalie in Braille e video con sottotitoli in italiano semplice e traduzione LIS; sezione di reperti autentici e copie per laboratori tattili e visite guidate audio-tattili;
  - realizzazione di eventi quali conferenze, seminari, giornate di studio, convegni, presentazioni di libri, concerti, spettacoli teatrali; adesione a manifestazioni e campagne ministeriali, regionali o provinciali finalizzate alla valorizzazione, conoscenza e promozione dei beni culturali.
  - vetrine olografiche dedicate allo studio e alla ricontestualizzazione di alcuni fra i reperti più significativi recuperati nelle necropoli e nell'abitato antico di Vetulonia, conservati nel museo o esposti in altri musei d'Italia.

Il MuVet inoltre è un museo petfriendly.

**Superficie espositiva (mq):** 451 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi):** 248 mq (spazio esterno non attrezzato)

**Numero totale sale:** 8

**Numero dei visitatori annui:** mediamente tra i 9000 e i 12000

---

## Referente della compilazione della carta

**Nome:** Simona

**Cognome:** Rafanelli

**Qualifica:** Direttore Scientifico

**Telefono:** 0564 927231/0564 927241

**Email:** [museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it](mailto:museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

1 novembre – 31 marzo 10:00 – 16:00

1 aprile – 15 giugno 10:00 – 18:00

16 giugno – 15 settembre 10:00 – 14:00; 15:00 – 19:00

16 settembre – 31 ottobre 10:00 – 18:00

Si ricorda che l'orario di apertura del museo può essere soggetto a variazioni, verificabili contattando la struttura o consultando il sito web di riferimento.

### Apertura serale

-Stagionale: solitamente un'apertura serale a settimana nei mesi di luglio e agosto per eventi

-Occasionale nel resto dell'anno

### Numero di ore giornaliere (min.6)

-Orario autunnale e invernale: 6 ore

-Orario primaverile ed estivo: 8 ore

**Giorni di apertura:** Da martedì a domenica

**Effettua il giorno di chiusura settimanale:** Lunedì non festivi

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura:** 1 gennaio, 25 e 26 dicembre

**Numero di giorni di apertura annuale:** 309

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi:** <https://www.museoisidorofalchi.it/>

### Presenza di social media

-Facebook: [museoisidorofalchivetulonia](https://www.facebook.com/museoisidorofalchivetulonia)

-Instagram: [museoarcheologicovetulonia](https://www.instagram.com/museoarcheologicovetulonia)

-Youtube: <https://www.youtube.com/@museoisidorofalchivetuloni7377/featured>

---

**Il museo è presente in altri siti web:**

Sì, in particolare nei siti web dei Sistemi Museali a cui aderisce e nei siti istituzionali della Regione Toscana e del MIC:

-Musei di Maremma: <https://www.museidimaremma.it>

-Musei Toscani per l'Alzheimer: <https://www.museitoscanialzheimer.org/>

-Musei – Regione Toscana: <https://www.regione.toscana.it/musei>

-Pagina istituzionale dei luoghi della cultura italiani: <https://cultura.gov.it/luogo/museo-civico-archeologico-isidoro-falchi>

-Sito Turismo del Comune di Castiglione della Pescaia:

[www.turismocastiglionedellapescaia.it/events/museo-civico-archeologico-isidoro-falchi-vetulonia-2/](http://www.turismocastiglionedellapescaia.it/events/museo-civico-archeologico-isidoro-falchi-vetulonia-2/)

-IZI.travel piattaforma web che supporta le audio guide: <https://izi.travel/it/aa0d-museo-civico-archeologico-vetulonia/it>

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale:** Sì, sui canali social, sul sito web, sull'account Google

**Biglietteria:** Ingresso a pagamento, con possibilità di riduzioni, gratuità e biglietti integrati.

Tariffe consultabili sulla pagina dedicata del sito web.

**Ingresso gratuito:**

-Per alcune tipologie di utenti.

-In occasione di particolari eventi e/o manifestazioni è previsto l'ingresso libero, senza emissione di biglietto.

Il MuVet svolge anche funzione di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni, nonché sul territorio di riferimento.

**Acquisto del biglietto**

-In sede

-Presso ufficio turistico comunale (per alcune tipologie di ingressi)

-Anticipatamente tramite bonifico su c/c del Comune di Castiglione della Pescaia

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede:** 0-15'

**Possibilità di prenotazione:** Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità):** per gruppi e particolari eventi/manifestazioni.

---

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonicamente
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso:** 0-15'

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie:** 0-15'

**Informazione e orientamento: punto informativo:** Presso la biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito:** Sì

**Segnaletica interna:**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo:** Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura:** Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini):** No

**Parcheggio riservato:** No. Possibilità di parcheggio libero nella piazza Vetluna antistante il museo, lungo la strada principale immediatamente adiacente o nella vicina area di parcheggio presso il cimitero moderno, a ca. 200 metri dal museo.

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala:**

- Muniti di cartellino identificativo e dotati di divisa
- Che parlano inglese e/o altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni del Museo e sul territorio o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche:** Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente:** 95% stima

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente:** 100%

**Personale dedicato:** Sì e, per alcune categorie di pubblico speciale, appositamente formato tramite corsi promossi dalla Regione Toscana e dai Sistemi Museali cui il museo afferisce (Rete dei Musei di Maremma, Sistema dei Musei Toscani per l'Alzheimer-MTA).

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili:**

- Scivoli/rampe e ascensore
- Guide a terra per non vedenti

---

## Fruizione

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione:** 100%

**Sale aperte:** 7 per quanto riguarda la collezione permanente; 8 in caso di mostre temporanee

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili:**

Pianterreno (sezione etrusco-romana); primo piano (sezione etrusca) a seconda del tipo di "contingenza particolare".

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato:** Sì

**Pulizia delle sale:** Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale:** 100% (90% per fruizione patrimonio archeologico, esposizioni e didattica e 10% per bookshop e servizi igienici)

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti):** più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione:**

- Sala per esposizioni temporanee/convegni/conferenze
- Sala destinata alla didattica
- polivalenza (anche uso didattico/divulgativo) di alcune sale riservate all'esposizione della collezione permanente

**Zone di sosta:** Sì

**Area Wi-Fi:** Sì

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative:** Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico:** Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza:** Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative:** Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza:** Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi:** Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì bilingui (it/ingl)

**Schede mobili:** glossari plurilingui (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo, slovacco, ceco)

---

**Didascalie: percentuale sale ove presenti:** 100%

**Guide brevi:** a pagamento (it/ingl/ted)

**Materiale informativo/brochure/depliant:** gratuito; disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale:** Non presente

**Audioguide:** Gratuite, fruibili sui propri supporti (smartphone/tablet) e disponibili in italiano, inglese e spagnolo.

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

- Ad orari fissi in caso di eventi dedicati

**Disponibilità di sussidi (schede e materiali):** disponibili in inglese su richiesta

**Strumenti multimediali:** postazioni audio/video

**Altro:**

-vetrine olografiche,

-vetrina correlata alla web-app "L'Otium degli Etruschi"

-totem multisensoriali

**Strumenti online**

-QR Code

-Applicazioni web gratuite

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio:** Sì, gratuiti e disponibili in inglese e/o in altre lingue

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche:** Sì, su richiesta. Alcune unità dello staff si sono appositamente formate tramite corsi dedicati promossi dalla Regione Toscana e dai Sistemi museali cui il museo afferisce.

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive:**

-Sezione audioguida in LIS

-Mappe audio-tattili

-Esistenza di percorsi specifici per non vedenti e ipovedenti;

-Totem multisensoriali con video in LIS, riproduzioni 3d di alcuni reperti e didascalie in Braille;

-Visite e laboratori tattili con riproduzioni 3d e reperti autentici appositamente dedicati, che compongono una specifica sezione della raccolta museale.

---

### **Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro**

- Personale formato grazie ad appositi corsi promossi dalla Regione Toscana per l'accoglienza di visitatori nello spettro dell'Autismo e affetti da Alzheimer;
- Progetti di attività in presenza e a distanza (online) per utenti affetti da Alzheimer e caregiver;
- Percorso specifico e attività didattiche, dedicati per utenti nello spettro autistico, corredate da mappe del Museo e questionario di valutazione del servizio.

### **Servizi di ospitalità**

**Bookshop:** Gestione diretta e accessibile solo dall'Istituto

**Caffetteria:** Non presente

**Ristorante:** Non presente

**Guardaroba custodito:** Non presente

**Servizi igienici:** Presenti, accessibili per disabili

**Nursery:** Presente postazione baby friendly con fasciatoio

### **Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee:** Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi:** Generalmente annuale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti:** Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi:** Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo:** Sì

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere:** Sì

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.):** Sì, esternamente

**Aree tematiche Pubblicazioni:**

- Reperti collezione e archeologia del territorio
- Cataloghi mostre
- Contributi scientifici e articoli divulgativi, Atti Convegni e monografie a cura della Direzione Scientifica

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee:**

- Sito web

- 
- Quotidiani e/o periodici locali e non
  - Riviste specialistiche e non, a stampa/web
  - Network radio-televisivi
  - Mailing list e newsletter
  - Social network
  - Cartellonistica
  - Partecipazione a fiere di settore

**Risorse aggiuntive:**

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni

**Accordi e convenzioni:**

- Partnership con altri Istituti (Patti di amicizia, gemellaggi, Sistemi museali)
- Accordi integrati con altri Enti e Istituzioni (Comuni, Province, Regioni, Soprintendenze, Direzioni museali, Università)
- Associazioni di Volontariato, locali ed extra-territoriali
- Alternanza scuola/lavoro e Stage formativi

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi:** Sì

**Didattica affidata in concessione:** No

**Attività di alternanza scuola/lavoro:** Sì

**Visite e percorsi tematici da vedere:**

- Sì, generalmente con prenotazione/iscrizione in caso di eventi promossi dal Museo
- Sì, realizzabili su richiesta

**Laboratori artistici e di animazione:** Sì, generalmente con prenotazione/iscrizione in caso di eventi promossi dal Museo.

**Progetti in convenzione con le scuole:**

- Sì, generalmente con prenotazione/iscrizione in caso di eventi promossi dal Museo
- Sì, realizzabili su richiesta

---

### **Attività per disabili motori, sensoriali o psichici da vedere**

- Sì, generalmente con prenotazione/iscrizione in caso di eventi promossi dal Museo
- Sì, realizzabili su richiesta

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato:** Gestione diretta a cura degli archeologi dello Staff. L'offerta educativa del MuVet, corredata da costi, è consultabile online sull'apposita pagina dedicata del sito web.

### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi**

**Educativi: orario:** Su appuntamento in orario di apertura del Museo.

### **Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione:**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

## **Documentazione su beni conservati**

**Possibilità di consultazione:** su richiesta, dal martedì alla domenica

**Orario:** In orario di apertura del Museo

**Numero di opere inventariate:** 760

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute: circa 95 %

Numero di opere esposte: 842

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute: 100%

Sono provvisoriamente custodite nei locali del museo alcune cassette contenenti reperti di scavo e da ricognizione da restaurare e inventariare.

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:**

< 50%

Consultabili in sede

---

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:**

Disponibili solo in occasione di mostre temporanee

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

Disponibili solo in occasione di mostre temporanee

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

> 50%

**Disponibilità di: prodotti multimediali (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto:**

> 50%

-Consultabili in sede e disponibili on-line

**Disponibilità di: pubblicazioni:** Sì

### **Servizi specialistici**

**Depositi:** Sì

**Archivio:** No

**Biblioteca:** Sì in corso di revisione

**Fototeca:** In corso di realizzazione

### **Rapporti con il territorio**

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto:** Sì

---

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio:** Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale:**

-Sì, realizzando Esposizioni temporanee all'interno del Museo e prestando le proprie opere a Enti terzi

-Sì, partecipando a percorsi tematici e progetti di rete

-Sì, partecipando alle principali fiere di settore (es. Salone di tourismA a Firenze; BMTA di Paestum)

-Sì, con conferenze in sede e fuori sede

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati:**

-Sì, con altri musei del territorio: Sistema dei Musei di Maremma

-Sì, con altri musei affini per tipologia: Sistema dei Musei Toscani per l'Alzheimer

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio:** Sì

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio:** No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio:**

Sì

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini:** Sì (Consiglio comunale, Associazioni Culturali, ...)

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

Sì:

-Enti territoriali

-Associazioni di volontariato

-Associazioni culturali

-Operatori economici

-Fondazioni

-Società di servizi

-Imprenditoria locale

-Ditte e fornitori tecnici

-Case editrici

-Università e istituti di formazione

- 
- Biblioteche e archivi
  - Musei
  - Mass media - stampa Gruppi organizzati

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività:**

- Quotidiani
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.):**

il MuVet persegue l'obiettivo di un complessivo miglioramento dell'esposizione e della sua fruizione, nonché di tutte le attività che si svolgono nel Museo stesso, soprattutto tramite:

- prosecuzione di progettazione e realizzazione allestimento Esposizioni temporanee, con loro pubblicazione e divulgazione
- prosecuzione e implemento esposizione permanente tramite l'allestimento di nuove sezioni e vetrine nel percorso interno di visita
- prosecuzione e implemento dell'adesione a manifestazioni regionali/nazionali e della realizzazione di manifestazioni/cicli di eventi di propria progettazione
- prosecuzione delle attività di ricerca intraprese nel territorio e loro pubblicazione e divulgazione
- prosecuzione delle attività di scavo intraprese nel territorio e loro pubblicazione e divulgazione
- prosecuzione e implemento dell'adesione a Progetti espositivi e di ricerca regionali, nazionali e internazionali finalizzati alla crescita e ad una maggiore divulgazione della conoscenza, oltreché all'incremento del pubblico dei visitatori
- prosecuzione e implemento della elaborazione e/o adesione ai Progetti e alle Attività dei Sistemi Museali cui il museo afferisce
- potenziamento della comunicazione delle proprie attività e della propria attività didattica con l'obbiettivo di un ulteriore ampliamento dei pubblici (in particolare scuole, giovani, famiglie, persone con disabilità)

- 
- rafforzamento o istituzione di nuovi Patti di amicizia/gemellaggio/partnership con altre Istituzioni culturali regionali ed extraregionali, nazionali ed internazionali
  - rafforzamento dei rapporti con la comunità locale e territoriale di riferimento e con le altre comunità di pubblico diversificato
  - incremento delle proposte digitali e multimediali per sviluppare una maggiore attrattività verso i pubblici giovani.

### **Iniziative finalizzate al miglioramento**

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.):** Rinnovamento in alcune sale del percorso espositivo tramite il riallestimento e l'acquisizione di nuove vetrine; razionalizzazione degli spazi dei depositi e dell'ufficio; implementazione, revisione e risistemazione della piccola biblioteca; rinnovamento di parte della segnaletica esterna e interna.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.):** Maggiore valorizzazione dei reperti ricevuti da donazione, attraverso lo studio e la musealizzazione degli stessi; esposizione di reperti in deposito o non ancora esposti; digitalizzazione del patrimonio archeologico; rifacimento della pannellistica; rifacimento delle didascalie in italiano facile; implementazione dei contenuti in LIS e dei supporti multimediali; implementazione delle audioguide in ulteriori lingue straniere

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.):** Ampliamento dell'offerta del bookshop con nuovi gadget e una crescente attenzione per il pubblico dei più piccoli; studio della fattibilità della vendita dei biglietti online.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.):** Prosecuzione delle mostre annuali e pubblicazione dei relativi cataloghi; allestimento di mostre reali e virtuali con i Sistemi Museali cui il museo afferisce; partecipazione a bandi per l'ottenimento di risorse aggiuntive; incremento dei rapporti con i partners culturali e finanziari attraverso l'intensificazione dei contatti e delle iniziative condivise; individuazione di nuovi possibili portatori di interesse; istituzione di nuovi rapporti di partnership con Enti Culturali italiani e stranieri.

---

## **Reclami, proposte, suggerimenti**

Se gli utenti riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei Servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi, inviandolo tramite mail o consegnandolo al personale incaricato. Il modulo è inoltre scaricabile dall'apposita sezione del sito web del museo.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

## **Indagini di customer satisfaction**

L'Istituto effettua rilevazioni finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti. Un questionario, fruibile in due lingue (italiano, inglese) e proposto secondo la modalità dell'autocompilazione, può essere compilato dal visitatore interessato in una postazione specificatamente allestita, all'interno del percorso espositivo. Il questionario compilato può essere depositato nell'apposito box o consegnato al personale.

Il modulo può essere anche compilato online sul sito dei Musei di Maremma:  
[www.museidimaremma.it/it/questionario\\_regione\\_toscana.asp](http://www.museidimaremma.it/it/questionario_regione_toscana.asp)

## **Comunicazione**

La Carta della qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.



---

**Comune di Castiglione della Pescaia**  
**MuVet\_Museo Civico Archeologico "Isidoro Falchi"**  
Tel. 0564 948058 0564 927241 0564 927231  
e-mail: [museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it](mailto:museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it)

**MODULO DI RECLAMO/ COMPLAINT FORM**  
(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA/ COMPLAIN FROM:

COGNOME/FIRST NAME: \_\_\_\_\_

NOME /SURNAME: \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO/COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO/ COMMENTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA/DATE \_\_\_\_\_

FIRMA/SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**

---

Piazza Vetluna - 58043 Vetulonia (GR)  
Tel. [0564 948058](tel:0564948058) [0564 927241](tel:0564927241) [0564 927231](tel:0564927231)  
e-mail: [museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it](mailto:museo.vetulonia@comune.castiglionedellapescaia.gr.it)  
[www.museoisidorofalchi.it](http://www.museoisidorofalchi.it)