



Comune di Oristano  
*Comuni de Aristanis*

## **ANTIQUARIVM ARBORENSE**

### **Carta della Qualità dei Servizi**

#### **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 (Il modulo si può richiedere in biglietteria). L'adozione della Carta dei servizi 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 l'ANTIQUARIVM ARBORENSE di Oristano 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.

##### **- 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 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.

#### **II. STRUTTURA**

**CONDIZIONE GIURIDICA.** La titolarità giuridica dell' ANTIQUARIVM ARBORENSE è del Comune di Oristano, che la gestisce in aderenza a:

- CODICE ETICO PROFESSIONALE DELL' ICOM, adottato all'unanimità dalla 15<sup>a</sup> Assemblea Generale dell'ICOM a Buenos Aires (Argentina) il 4 novembre 1986, così come modificato dalla 20<sup>a</sup>



Comune di Oristano  
*Comuni de Aristanis*

Assemblea Generale a Barcellona (Spagna) il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei, ed infine revisionato dalla 21<sup>a</sup> Assemblea Generale a Seoul (Repubblica di Corea) l'8 ottobre 2004, riportato in allegato al presente statuto sotto il numero 1.

- normativa nazionale italiana sui musei, costituita in particolare dal D. Lgs. 42 /2004 e successive modifiche ed in particolare l' art. 101, comma 2 che definisce "museo", una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio, e dal D. M. (Ministero per i Beni e le Attività Culturali) del 10 maggio 2001, recante l' Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei,
- normativa regionale sui musei, costituita dalla L.R. 14 /2006 (vedi allegato 2), ed in particolare l' art. 9 che stabilisce per i Musei la seguente definizione e compiti: "Il museo è un'istituzione permanente aperta al pubblico, che, in armonia con i principi sanciti dall'articolo 9 della Costituzione, acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali, salvaguardando e portando a conoscenza dei cittadini testimonianze di cultura materiali e immateriali, a fini di studio, di educazione e di diletto". L'ANTIQUARIUM ARBORENSE ADERISCE AL SISTEMA MUSEALE REGIONALE, regolamentato dall' articolo 12 della L. R. 14 / 2006 (v. Allegato 2), e all'interno di esso al Sistema Museale "Antiquarium Arborense", primo Sistema Museale della Sardegna, istituito in Oristano il 3 Aprile 2006.

**SEDE:** L'ANTIQUARIUM ARBORENSE, che ebbe la prima dimora in via Vittorio Emanuele (attuale via Ciutadela de Menorca) tra il 1938 e il 1992, dal 28 novembre 1992 ha la sua nuova sede nel neoclassico Palazzo Parpaglia, di proprietà del Comune di Oristano, sito tra via Parpaglia e la piazzetta Corrias, nel centro storico cittadino, indicato come sede ottimale per il Museo di Oristano, sin dagli anni quaranta del XX secolo dai Professori Doro Levi e Giovanni Lilliu.

Indirizzi: ANTIQUARIUM ARBORENSE Palazzo Parpaglia, Via Parpaglia- Piazza Corrias s.n., 09170 Oristano. Tel. (+39)0783.791262. E-mail: [info@antiquariumarborense.it](mailto:info@antiquariumarborense.it).

**STORIA:** L'ANTIQUARIUM ARBORENSE di Oristano è un Museo archeologico e storico artistico, istituito, per impulso del Soprintendente alle opere d'Antichità e d'Arte Professor Doro Levi, con Deliberazione della Consulta Municipale di Oristano, presieduta dal podestà Avvocato Paolo Lugas. il 26 febbraio 1938, mediante l' acquisto della collezione archeologica dell'Avvocato Efisio Pischedda, perfezionato con delibera podestarile del 9 luglio 1938, classificato museo di ente locale dalla L. 1080 / 1960 e dal Decreto Interministeriale (Ministero degli Interni e Ministero della Pubblica Istruzione) del 15 settembre 1965, dotato di Regolamento con Deliberazione di Consiglio Comunale di Oristano del 16 Aprile 1968 n. 7, di Statuto approvato con Deliberazione di Giunta Municipale di Oristano del e della presente Carta di qualità dei servizi.

**MISSIONE DEL MUSEO:** L'ANTIQUARIUM ARBORENSE di Oristano, secondo la definizione data dalla legge, assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico, storico e storico artistico di Oristano e del territorio storico del Giudicato Arborense, da cui il Museo di Oristano trae il nome. Tale missione consente la costituzione di una rete museale, nell' ambito del Sistema museale Arborense, fra l'"Antiquarium Arborense" e i singoli Musei locali, che propongono una documentazione esaustiva del patrimonio di Beni Culturali del proprio territorio.

- A questo scopo l'ANTIQUARIUM ARBORENSE si propone di:

- conservare le proprie collezioni e potenziarle attraverso acquisizioni, scambi permanenti e temporanei, donazioni e lasciti;
- promuovere attività di studio sui propri Beni Culturali preistorici, protostorici, di epoca fenicia, cartaginese, romana, vandolica, bizantina, medievale e post medievale e dei contesti di pertinenza



Comune di Oristano  
*Comuni de Aristanis*

finalizzate ad accrescere una migliore diffusione e divulgazione della conoscenza dei beni culturali di proprietà del museo;

- assicurare le attività di gestione, valorizzazione e promozione, incrementando nel territorio i servizi al pubblico e migliorandone la qualità;
- garantire una chiara ed agevole comunicazione dei contenuti del museo, articolata in relazione a diversi target di visitatori;
- realizzare attività rivolte al mondo della scuola per favorire la conoscenza e la comprensione delle civiltà succedutesi nel territorio Arborense quali espressioni del popolo del detto territorio dalla preistoria al secolo XXI.
- organizzare mostre, eventi culturali e convegni, iniziative editoriali, ricerche, pubblicazioni, attività didattiche o 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, con gli Uffici centrali e periferici del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con le Università ed in particolare con la Scuola di Specializzazione in Beni Archeologici (Archeologia Subacquea e dei paesaggi costieri) dell'Università di Sassari nella sede di Oristano, con le Istituzioni estere di tutela e valorizzazione dei Beni Culturali, ed in particolare con quelle del Mediterraneo.
- curare forme di collaborazione e scambio con musei, enti, istituti ed associazioni sia pubblici sia privati;
- 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.
- avvalersi per tutti gli aspetti della sua attività di adeguate figure professionali, anche sulla base di apposite convenzioni.

### III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

#### ACCESSO

**ACCESSIBILITA' ESTERNA** Il Museo è accessibile: con i treni (stazione ferroviaria. Piazza Ungheria) e con i Bus (stazione Bus Vico Episcopio) e con mezzi pubblici (dalla stazione FF.SS. Linea 3, Fermata Via Mazzini ex Cinema); con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze (Piazza Manno, via Vittorio Emanuele, Via Ciudadela de Menorca) parcheggi pubblici a pagamento con posti riservati ad auto di persone con difficoltà motoria.

**ACCESSIBILITA' INTERNA E SICUREZZA** 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 presenti un ampio ascensore e servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutata nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di vigilanza, pertanto tutto il museo è visitabile da persone con difficoltà motorie Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

**ORARIO DI APERTURA** Il Museo si impegna a garantire l'apertura quotidiana ad eccezione dei giorni di Natale, Santo Stefano e Capodanno. L'orario di visita è il seguente: dal lunedì al venerdì orario continuato 9-20; sabato e domenica ore 9-14 e 15-20. La prenotazione è gradita per gruppi e scolaresche (tel. +39 0783/791262).

**MODALITA' DI ACCESSO** (ex. D.Lgs. n.41/04 art. 103) L'accesso è a pagamento: costo del biglietto intero € 5,00; Ridotto € 2,50 (6-26 anni, gruppi oltre 15 persone, oltre 65 anni); Gratuito (0-6 anni, disabili, n.1 accompagnatore per gruppi oltre 15 persone). Gratuito per tutti nelle Giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura. Biglietteria: aperta negli orari di visita al Museo. Informazioni: Tel. (+39)0783.791262. E-mail: [info@antiquariumarborense.it](mailto:info@antiquariumarborense.it).



Comune di Oristano  
*Comuni de Aristanis*

## **ACCOGLIENZA**

UN PUNTO INFORMAZIONE è individuato in prossimità della biglietteria dove sono esposti con gli orari di apertura, i calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi.

PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici. Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto.

Il sito internet del museo (<http://www.antiquariumarborese.it>), disponibile in italiano, inglese, francese e tedesco, indica i servizi offerti al pubblico, la storia del Museo e delle sue collezioni, le attività didattiche, l'archivio digitalizzato e la biblioteca digitale relativa ai materiali dell'Antiquarium Arborese.

Sono inoltre presenti:

- uno SPAZIO PER IL DEPOSITO BAGAGLI E GUARDAROBA gratuito
- SERVIZI IGIENICI per i visitatori
- SPAZI DI ATTESA E DI SOSTA nelle sale
- un PICCOLO SERVIZIO RISTORO.

## **FRUIZIONE**

TUTTE LE SALE di norma sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, all'atto della bigliettazione il pubblico ne è informato. Nel punto informazione è anche posto l'elenco delle opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro. L'elenco è aggiornato continuamente.

LA PRENOTAZIONE per le scolaresche ed i gruppi è gradita. Le prenotazioni sono calendarizzate. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

LA RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA o con filmati dei beni culturali 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 22 gennaio 2004, artt.107-109). Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale per ogni tipo di riproduzione per i Beni di proprietà statale cui si adegua il Comune di Oristano per i Beni Culturali di proprietà comunale. E' possibile presentare alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale (Tel. +39/347.8859948).

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

IL SERVIZIO DIDATTICA MUSEALE direttamente gestito dal museo, elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio archeologico del territorio in collaborazione con le scuole, gli Enti locali, l'Università ed associazioni di volontariato culturale, svolgendo attività educativa e di formazione anche per adulti e tutoring per studenti universitari in stage presso il museo. Visite guidate gratuite sono organizzate in occasione della settimana della cultura e in occasione di altre iniziative nel corso dell'anno. Un calendario di iniziative è programmato con cadenza semestrale per diversi tipi di pubblico. Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile al punto informazione e online sul sito web <http://www.antiquariumarborese.it>, che viene aggiornato all'occorrenza. La diffusione delle informazioni è attraverso mailing-list, stampa, web. E' prevista la possibilità di visite speciali per pubblico non vedente o ipovedente con manipolazione di copie tridimensionali dei principali beni archeologici e storico-artistici del Museo. E' operativo un progetto di didattica museale che offre un servizio di percorsi didattici guidati alle sezioni del museo, per le scuole di Oristano e Provincia, effettuati da personale specializzato.



Comune di Oristano  
*Comuni de Aristanis*

## **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

Il Museo possiede una BIBLIOTECA SPECIALISTICA, un ARCHIVIO STORICO ai quali possono accedere su richiesta studiosi e studenti. Una seconda Biblioteca Specialistica (10.000 volumi) ed un Archivio topografico dei ritrovamenti archeologici sul territorio (150 faldoni) del Direttore pro tempore del Museo sono collocati nel Monastero del Carmine (via Carmine s.n., a circa 150 metri a SO del Museo) presso la sede gemmata delle Università di Cagliari e di Sassari del ConsorzioUno. L'accesso alla documentazione bibliografica, grafica e fotografica sui beni conservati in entrambe le strutture è consentito per ragioni di studio o ricerca su richiesta scritta, indirizzata al Direttore pro tempore del Museo Prof. Raimondo Zucca (E mail: [raimondoz@virgilio.it](mailto:raimondoz@virgilio.it)).

## **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **RAPPORTI CON IL PUBBLICO**

E' a disposizione del pubblico presso la biglietteria un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che viene visionato settimanalmente dalla Direzione. I reclami, suggerimenti, commenti, tutti debitamente firmati, possono anche essere inviati via e-Mail: [info@antiquariumarborense.it](mailto:info@antiquariumarborense.it), [raimondoz@virgilio.it](mailto:raimondoz@virgilio.it). La Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni ai reclami, prevedendo il rilascio di un biglietto gratuito come forma di ristoro in caso di un disagio provocato al visitatore senza averne dato preavviso, o per negligenza di servizio.

**MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI.** Periodicamente (almeno una volta l'anno sul gradimento generale sui servizi al pubblico del museo; in modo sistematico sulle iniziative speciali per il pubblico – conferenze, attività educative ecc.) vengono sottoposti ai visitatori questionari ed effettuate interviste a campione per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti. Ci si impegna a conservare e proteggere e valorizzare il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo.

### **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI.**

La presente carta è esposta al pubblico nella sala d' ingresso del Museo ed inoltre è a disposizione gratuitamente del pubblico in forma cartacea nel punto informazione e su web. Essa è sottoposta ad un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

Ultimo aggiornamento 26 maggio 2014