



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione della Giunta del Comune di Monteriggioni n.62 del
09/05/2024

1. PREMESSA

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è un servizio pubblico dell'Ente, intendendosi per "Ente" il Comune di Monteriggioni, che garantisce attività di ricerca e studi di carattere storico, sociologico, scientifico e tecnico. Acquisisce testimonianze, materiali e immateriali, dell'uomo e dell'ambiente; le conserva, le espone, le rende note e fruibili a fini di studio, di ricerca scientifica e di educazione.

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è dotato di un Regolamento, approvato con delibera di Consiglio Comunale di Monteriggioni n. 26 del 17/04/2023, che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e della presente Carta dei Servizi.

2. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'Ente che eroga i servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza. 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 da parte del 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 dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

2.1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a) TRASPARENZA: il Museo deve promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività;
- b) UGUAGLIANZA: tutti hanno uguale diritto alla fruizione del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni senza nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione

politica. L'accesso ai servizi è garantito senza che intervenga alcuna limitazione di carattere territoriale;

c) IMPARZIALITÀ: il comportamento nei confronti dell'utenza è ispirato a principi di imparzialità, giustizia ed obiettività. L'utente può beneficiare della professionalità e competenza del personale addetto al servizio;

d) ACCESSIBILITÀ: il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni si adopera per rendere accessibili i propri servizi a coloro che sono portatori di qualsiasi tipo di minorazione;

e) CONTINUITÀ: i servizi vengono erogati con continuità e regolarità nell'ambito degli orari stabiliti;

f) SICUREZZA: la fruizione dei servizi erogati dal MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy;

g) PARTECIPAZIONE: l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi.

h) TEMPESTIVITÀ: l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.

i) QUALITÀ: il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni si propone di adottare gli "standard museali" indicati dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

j) EFFICIENZA ED EFFICACIA: 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.

3. ACCESSO AL MUSEO

Tutti potranno accedere al MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni secondo le modalità riportate nella presente Carta. Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e

sarà motivo di immediato allontanamento, così come ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori. L'ingresso ad animali domestici è consentito purché vengano rispettati il Regolamento di Polizia veterinaria e L.R. Toscana n. 59 del 20/10/2009 (e successive modifiche e integrazioni), con specifico riferimento al fatto che i cani debbano essere tenuti al guinzaglio e, se di grande taglia, indossino la museruola. È possibile consumare cibi e bevande negli spazi dedicati della struttura, ma non nelle sale espositive.

3.1. DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è dotato di quattro distinti punti di informazione, prenotazioni e/o acquisto titolo di ingresso:

1. l'accoglienza del museo, posta in località Abbadia Isola, piazza Gino Strada, n. 5, 53035 Monteriggioni (Siena);
2. l'ufficio turistico di Monteriggioni e ingresso al percorso didattico *Monteriggioni in arme*, piazza Dante Alighieri, n. 23, 53035 Monteriggioni (Siena);
3. la biglietteria del camminamento sulle mura del castello, ingresso nord;
4. la biglietteria del camminamento sulle mura del castello, ingresso sud.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono (0577304834; 05771794759) e posta elettronica (info@monteriggioniturismo.it).

Si possono ottenere altre informazioni di base presso l'Ufficio URP del Comune di Monteriggioni (0577306653; 0577306607) o contattando la Fondazione Musei Senesi (0577530164), oppure tramite specifico materiale informativo predisposto dal MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni, tramite il sito del Museo (www.monteriggioniturismo.it) o la pagina FB (MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni).

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Comune di Monteriggioni insieme alla Direzione scientifica del Museo e in accordo con il gestore, nel rispetto degli standard vigenti, e viene

adeguatamente pubblicizzato, tramite depliant informativi, sui siti del Comune di Monteriggioni, del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni e della Fondazione Musei Senesi (www.museisenesi.org).

Presso l'accoglienza del Museo, l'Ufficio turistico/percorso didattico *Monteriggioni in arme* e agli ingressi alle mura sono collocati, in modo chiaro e ben visibile, i prezzi dei biglietti, i periodi e gli orari di apertura. Tali informazioni dovranno essere riportate in modo chiaro e accessibile anche nel sito internet dedicato e tenute costantemente aggiornate.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto sopra il tavolo dell'accoglienza del museo. In alternativa, è possibile dettagliare il reclamo riempiendo l'apposito *customer satisfaction* messo a disposizione presso la biglietteria del museo, oppure inviare comunicazioni attraverso l'indirizzo email: info@monteriggioniturismo.it.

Il Direttore Scientifico del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è a disposizione su appuntamento tutti i giorni dal lunedì al sabato mattina.

3.2. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni sono obbligati a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, delle strutture e delle collezioni conservate. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'interno del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è inoltre espressamente vietato:

- portare qualunque oggetto che, per le sue caratteristiche, possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture, dei beni conservati;
- effettuare riprese fotografiche con cavalletto e audiovisive senza autorizzazione o in deroga o contrasto con le indicazioni fornite dal direttore o dal personale da lui incaricato;
- fumare nei locali al chiuso del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi in modo maleducato e/o non consono alla fruizione e alla godibilità dell'esposizione;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi e, comunque, fuori dagli spazi dedicati;

- correre all'interno delle sale espositive;
- urlare o tenere un tono di voce troppo alto che potrebbe disturbare altri utenti;
- toccare le opere;
- modificare la configurazione dei totem esplicativi per la navigazione ad uso personale;
- alterare la disposizione degli apparati e/o deturparli;
- utilizzare la rete elettrica senza necessaria comunicazione e relativa autorizzazione.

4. DESCRIZIONE DEL MUSEO

4.1. CARATTERISTICHE ESSENZIALI

4.1.1 Natura giuridica

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni, rispettando la definizione di museo data da ICOM secondo quanto stabilito nell'ultimo aggiornamento nell'Assemblea Generale Straordinaria tenutasi a Praga il 24 agosto 2022

è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale.

Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità.

Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.

È organizzato e opera secondo le norme di un proprio regolamento, secondo i criteri tecnico-scientifici e gli standard disciplinati secondo il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio D. Lgs. 42/2004 e ss.mm.ii. e la Legge Regionale n. 21/2010 e ss.mm.ii e adotta questa Carta dei Servizi.

4.1.2. Sede

Il Museo si trova nel complesso monumentale di Abbadia Isola, in piazza Gino Strada, n. 3, 53035 Monteriggioni (Siena).

4.1.3. Storia del Museo

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è stato inaugurato il 22 luglio 2023 per volontà dell'Amministrazione Comunale, per raccontare un pezzo importante della storia del territorio e con l'obiettivo dichiarato di valorizzare il complesso monumentale di Abbadia Isola cercando di decentrare e indirizzare il flusso turistico che accede quotidianamente nel Castello. Fino ad allora, infatti, il ricco patrimonio archeologico raccolto tra il XIX e l'inizio del XXI secolo era disperso tra importanti musei italiani (Colle di Val d'Elsa, Siena, Volterra e Firenze) e stranieri (Berlino, Mosca), o nei depositi della SABAP Si-GR-AR o delle Università (Siena e Pisa).

4.1.4. Storia delle ricerche

Il primo ritrovamento documentato risale al 1698, quando, in podere Turchiano, in un'area assai prossima all'Abbazia, venne rinvenuta la celebre Tomba dell'Alfabeto, anche se già in età medievale fu recuperata un'urna in marmo di età romana, riutilizzata nel 1198 come reliquario per le ossa di san Cirino. Ma le ricerche più importanti vennero condotte tra il 1892 e il 1906: in questi anni il conte Giulio Vagnoli Terrosi patrocinò scavi nei propri possedimenti nella Piana del Casone, con particolare riferimento al podere di Malacena, dove il 7 dicembre 1893 fu rinvenuta la Tomba dei *Calisna Sépu*, in podere Malabarba, Ceciale, Felciai e Rigoni, dove fu trovato un ampio sepolcreto romano. Interessante lo scavo di un sepolcro ipogeo di età diocleziana in località Scorgiano, che ha restituito due sarcofagi in pietra, uno dei quali, in marmo, con ricca decorazione a rilievo, accoglieva la ricca domina *Pestinia Apricula*. Dopo alcuni fortunati ritrovamenti degli anni Sessanta del XX secolo (nel 1962 nella Grotta del Chiostraccio e alla fine del decennio la stazione musteriana prossima al Lago di sant'Antonio) tra il 1983 e il 1985 vennero scavate numerose tombe a camera e a fossa nella Piana del Casone, in podere Malabarba-Milanese, mentre tra il 1986 e il 2004 le ricerche interessarono l'abitato della tarda età del Ferro di Campassini. Tra il 2000 e il 2023, nell'ambito del recupero del chiostro dell'abbazia, è stata scavata una piccola porzione del sepolcreto, mentre tra il 2010 e il 2019 sono ripresi gli scavi della necropoli etrusca in podere Malabarba-Milanese.

4.1.5. Percorso museale

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è ospitato nei locali della Abbadia Isola, un complesso straordinario fondato nel 1001 da Ava dei Lambardi di Staggia: un luogo di preghiera e di meditazione ma soprattutto di controllo del territorio, strettamente legato al passaggio lungo la Francigena, in un ambiente all'epoca difficile, al centro di una distesa acquitrinosa e malsana, bonificata completamente solo all'inizio del XIX secolo.

Forte è il primo collegamento tra il complesso abbaziale e il museo, tra il Medioevo e l'Antichità, sviluppato in un percorso *à rebours* che accompagna il visitatore fino alle prime forme di occupazione dell'area.

Il museo inizia dalla Tinaia, dove, attraverso reperti trovati nel Castello di Staggia e nel sepolcreto del chiostro del monastero (visibile grazie ad una installazione in vetro), si racconta la storia dell'Abbazia, attraverso le vicende dei Lambardi, dei Soarzi e dei Franzesi: proprio una delle nobildonne Franzesi, ritrovata sepolta in una tomba nel chiostro, è stata ricostruita con la veste e gli ornamenti seguendo in maniera filologica gli elementi ritrovati nello scavo, che sono esposti in vetrina.

Al primo piano del complesso, nella Sala Sigerico, è raccontata la storia del popolamento della Piana del Casone e del Montemaggio, dall'età romana fino alla Preistoria: tra i numerosi complessi sepolcrali, ampio risalto è dato, anche grazie all'allestimento di un'ampia vetrina con una ricostruzione di grandi dimensioni, al complesso dei *Calisna Šepu*, trovato intatto nel 1893 e disperso fin dal 1902 tra diversi musei europei.

Non solo necropoli, ma anche vita quotidiana, come quella che si svolgeva a Campassini, sede tra la fine dell'VIII e inizi del VI secolo di un villaggio 'di frontiera' a presidio del territorio.

Chiude il percorso di visita una sezione dedicata alla Preistoria, alla stazione di facies musteriana (Homo di Neanderthal) rinvenuta negli anni '60 nella Piana del Casone, al confine con i territori di Colle di Val d'Elsa e Poggibonsi.

Il racconto è reso più comprensibile dalle ricostruzioni, da semplici pannelli di infografica (dai quali, grazie ai QR-code dedicati, è possibile accedere a livelli di approfondimento maggiore) e due totem multimediali, dedicati al Medioevo e all'Antichità, con video, ricostruzioni interrogabili e 3D dei pezzi in mostra o di oggetti provenienti da Monteriggioni ma conservati in altri istituti.

4.2. MISSIONE

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è un istituto permanente del Comune di Monteriggioni senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperto al pubblico, che custodisce, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni al fine di divulgare la storia e il patrimonio culturale di Monteriggioni e del suo territorio sotto il profilo artistico, architettonico, archeologico, dall'epoca preistorica all'età medievale. Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica della propria

collezione. Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni si pone come luogo di cultura e di “memorie” al servizio della città e della collettività e, al contempo, un luogo aperto alla contemporaneità ed alla trasformazione che consente agli ospiti (siano essi residenti e/o turisti) di vivere una piena e variegata esperienza con l’arte, la socialità e l’ambiente.

4.3. COMPITI E SERVIZI

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni offre servizi di biglietteria e accoglienza e dispone di 1 bookshop. Durante l’anno sono organizzate visite guidate a tema e alle collezioni, attività didattiche rivolte alle scuole e alle famiglie. Il museo dispone di segnaletica informativa, monitor touch screen e strumenti per approfondimenti e una fruizione interattiva del percorso e delle opere presenti nel museo, oltre che informazioni e descrizioni di reperti esposti in altre sedi museali.

4.4. STRUTTURA ESPOSITIVA

Superficie espositiva: 250 mq circa

Numero totale di sale espositive: 2

4.5. ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

Orario di apertura

1 aprile-30 settembre: tutti i giorni 9.30-13.30; 14.00-19.30

1-31 ottobre: tutti i giorni 9.30-13.30; 14.00-18.00

1 novembre-31 marzo: 10.00-13.30; 14.00-16.00 (chiuso il martedì)

Nel periodo dal 1 novembre al 31 marzo possono verificarsi periodi di chiusura e variazioni d’orario dovuti alla minore affluenza di visitatori tipica del periodo della bassa stagione. Le variazioni vengono tempestivamente pubblicate sul sito www.monteriggioniturismo.it e sulla pagina FB MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni.

Apertura serale

Occasionale per specifiche attività programmate pubblicizzate sui canali del museo

Periodo di apertura giornaliera minima

5 ore e 30 minuti

Giorni di apertura annui

Presenza di un sito web dedicato per informazioni su orari e servizi

www.monteriggioniturismo.it

Presenza di social media

FB: MaM-Museo Archeologico di Monteriggioni

Presenza in altri siti web

www.museisenesi.org

Biglietteria

Ingresso a pagamento

Tariffe

Intero: 5,00 € (dai 18 ai 64 anni)

Ridotto: 3,50 € (over 65 anni, ragazzi tra gli 8 e i 17 anni, gruppi superiori a 15 persone, soci Touring Club Italiano, titolari di Edumusei Card, pellegrini con credenziali, possessori della Carta dello studente della regione Toscana solo nei giorni feriali);

Biglietto famiglia: 13,50 € per famiglie composte almeno da due genitori e un ragazzo di età compresa tra gli 8 e i 17 anni;

Biglietto famiglia: 15,00 € per famiglie composte almeno da due genitori e due o tre ragazzi di età compresa tra gli 8 e i 17 anni;

Gratuito: residenti comune di Monteriggioni, bambini 0-7 anni, disabili, accompagnatore scolaresche e/o gruppi, accompagnatore disabile, guide turistiche)

Biglietto cumulativo e biglietto integrato con il percorso delle mura e il percorso didattico *Monteriggioni in arme*

La biglietteria svolge anche funzioni di punto informativo sui servizi museali e sull'ostello che ha sede dentro il complesso abbaziale.

Acquisto biglietti

Presso il MaM-Museo Archeologico di Monteriggioni, l'Ufficio turistico/percorso didattico *Monteriggioni in arme*

Tempi di attesa per l'acquisto

< 5 minuti

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria

Solo in caso di laboratori didattici, visite guidate o eventi a numero chiuso

Modalità di prenotazione

Direttamente in biglietteria, via e-mail o contatto telefonico.

Tempi di attesa per l'accesso

< 5 minuti

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, scuole, altre categorie

< 5 minuti

Punto informativo

Presso la biglietteria del MaM-Museo Archeologico di Monteriggioni, all'Ufficio Turistico/percorso didattico Monteriggioni in arme e agli ingressi dei camminamenti sulla cinta muraria di Monteriggioni.

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

Segnali per i servizi

Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo con denominazione e orari apertura

Sì

Addetti ai servizi di accoglienza e sorveglianza

In possesso di diploma di scuola media superiore e di diploma di laurea, in grado di fornire indicazioni sui musei in italiano, inglese; tutti gli addetti al pubblico sono muniti di cartellino identificativo

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Personale dedicato

Personale addetto alla biglietteria, all'accoglienza e alla sorveglianza

Personale scientifico e tecnico-amministrativo

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili per i diversi pubblici

Rampe, ascensore

4.6. FRUIZIONE**Sale aperte alla fruizione**

2

Accesso contingentato per ragioni di sicurezza

Sì

Pulizia delle sale

Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione

Percentuale di mq fruibili sul totale: 90%

Spazi dedicati alla comunicazione

Sala per la didattica, sala conferenze, chiostro del monastero con pannelli e scavo visitabile

Zona di sosta

All'esterno delle mura che circondano il complesso abbaziale si trova un parcheggio libero per una trentina di posti auto, a cui si aggiungono, poco distanti, un'altra decina di stalli lungo la strada che circonda il fossato delle mura e conduce a via del Giubileo; a circa 300 metri dall'ingresso si trova un grande parcheggio (anche questo a sosta libera) con decine di posti auto

Area wi-fi

Sì

Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Presenza di impianti di climatizzazione per esigenze conservative e dell'utenza

Per porzioni di spazi museali

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

Sì

Disponibilità di strumenti e apparati per la conoscenza dei beni

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide

Sì

Materiale informativo/brochure/depliant

Brochure informativa relativa alle attrazioni del territorio comunale in italiano, inglese, tedesco, spagnolo e francese

Audioguide

È in corso di realizzazione l'audioguida in italiano, inglese e in linguaggio LIS (italiano)

Visite guidate

In italiano, inglese e in altre lingue (solo su prenotazione)

Strumenti multimediali

Totem multimediali; sui pannelli approfondimenti tramite QR-code

Strumenti on line

www.monteriggioniturismo.it

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

Su richiesta; il museo fa parte della rete Musei Alzheimer

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

È in via di realizzazione il percorso specifico per persone con disabilità sensoriali e cognitive, tramite pannelli tattili, audioguide e riproduzioni tattili

4.7. SERVIZI OSPITALITÀ

Bookshop

Sì

Caffetteria

Sì (da luglio 2024)

Guardaroba custodito

No

Servizi igienici

Sì

Nursery

Sì

4.8 VALORIZZAZIONE

Organizzazione di esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

Annuale

Partecipazione con prestiti di opere ad eventi espositivi di altri istituti

Sì

Ospitalità di eventi espositivi organizzati da soggetti terzi

Sì

Partecipazione ad eventi o manifestazioni a carattere periodico e continuativo

Sì (ad esempio, Le Notti dell'Archeologia, Libri di volare)

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì (ad esempio, mostre temporanee, ricerche di scavo archeologico, progetto Musei Alzheimer)

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica ecc)

Sì (cataloghi, editoria didattica, guide dei musei, testi sulla storia del territorio di Monteriggioni)

Aree tematiche pubblicazioni

Arte, architettura, archeologia, storia, storia locale, Francigena.

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

Sito web, quotidiani, network radio-televisivi, cartellonistica, mailing list, social network

Risorse aggiuntive

Sponsorizzazioni, concessione in uso degli spazi, progetti regionali, progetti europei

Accordi e convenzioni

Partnership con altri istituti (SABAP SI-GR-AR, Pinacoteca Nazionale di Siena – Museo Archeologico nazionale del Santa Maria della Scala, Museo Etrusco Guarnacci di Volterra, Università dell'Aquila) e con le associazioni di volontariato

4.9. EDUCAZIONE E DIDATTICA

Servizi educativi e didattici

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

Sì

Laboratori artistici e di animazione

Sì

Attività di valorizzazione e didattica attraverso attività di *reenactement*

Sì

Progetti e corsi per e con le scuole

Sì

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

Visite guidate specifiche per disabili psichici, tenute da personale specializzato

Informazione e assistenza servizi educativi e didattici con personale qualificato

Sì

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica

Sì

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: scaricabile dal sito web

No

Interventi per la diffusione mirata delle iniziative, modalità e canali di comunicazione

Quotidiani, sito web, mailing list, social network, brossure, ecc.

4.10 DOCUMENTAZIONE SU BENI CONSERVATI

Possibilità di consultazione

Su prenotazione

Numero di opere inventariate

210

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 70%

Numero di opere esposte

358

Percentuale di opere esposte sul totale delle opere possedute

< 80%

Percentuale di schede di catalogazione rispetto al patrimonio posseduto

60% circa

Percentuale di schede di catalogazione consultabili rispetto al

patrimonioposseduto

60% circa di schede di catalogazione SIGEC consultabili

Percentuale di schede di immagini fotografiche, disegni, stampe, ecc. disponibili rispetto al patrimonio posseduto

60% circa

Disponibilità di: pubblicazioni

Sì

4.11. SERVIZI SPECIALISTICI

Depositi

Sì

Archivio

Sì

Biblioteca

Sì

Fototeca

No

5. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Territorio di riferimento dei musei

Alta Valdelsa, area senese, territorio dell'antica città di Volterra.

Organizzazione e/o partecipazione a iniziative di valorizzazione territoriale

Mostre, conferenze, giornate di studio, workshop.

Partecipazione a reti o a sistemi integrati

A livello comunale è attiva la bigliettazione unica con il percorso didattico *Monteriggioni in arme* e con i camminamenti sulle mura di Monteriggioni, mentre il museo aderisce alla Fondazione Musei Senesi e al progetto Musei Alzheimer.

Predisposizione di strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, totem multimediali disposti lungo il percorso museale e QR-code dedicati sulla pannellonistica.

Gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Distribuzione di materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder: convenzioni e accordi con istituzioni varie

Enti territoriali, musei, associazioni culturali e di volontariato, operatori economici, università, ecc.

Modalità di comunicazione con gli stakeholder sui risultati delle proprie attività

Quotidiani, mailing list, social network.

6. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Valorizzazione del patrimonio

Piena e completa valorizzazione del patrimonio archeologico attualmente collocato nel deposito, in continuo accrescimento grazie alle attività di scavo promosse dal MaM-Museo Archeologico di Monteriggioni.

Produzione e promozione culturale

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni continua a fare ricerca sul campo attraverso scavi e ad approfondire la storia e la cultura materiale del territorio di Monteriggioni con studi e ricerche nei musei e nei depositi di altri istituti che conservano il materiale trovato a Monteriggioni. Inoltre negli ambienti del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni si organizzano iniziative culturali e piccoli eventi espositivi per rafforzare il legame tra la struttura e il territorio.

Cura delle persone

Cura di tutte le varie fasce di utenza affinché possano vivere pienamente e senza ostacoli.

l'offerta culturale del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni e cura del benessere degli operatori, dello staff e dei collaboratori.

7. SERVIZI

Presso il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni sono attivi i seguenti servizi ai visitatori:

Bookshop

Biglietteria

Servizi Igienici

Visite guidate

Attività didattiche

Percorso di visita all'esterno del museo con informazioni essenziali sul complesso architettonico

Giardino

Sala conferenze (Sala Ildebrando)

Punto ristoro

Spazi per matrimoni

Bar (da luglio 2024)

8. SITO INTERNET

Il sito internet ufficiale del Museo è visitabile all'indirizzo: www.monteriggioniturismo.it. All'interno del sito si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, Regolamento e Carta dei Servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni e alle sue caratteristiche.

9. DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni, in accordo con il Comune di Monteriggioni, proprietario della struttura e con il Gestore, adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia, per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli

addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

10. DISPOSIZIONI PER IL RISPETTO DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). Per ragioni di sicurezza il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata.

11. UTILIZZO DEL LOGO DEL MUSEO

La concessione di utilizzo del logo rappresenta una forma simbolica di adesione e una manifestazione di apprezzamento del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni a iniziative ritenute meritevoli. L'iniziativa, di carattere sociale, culturale, scientifico o di interesse pubblico deve essere culturalmente rilevante e non avere scopo di lucro; fanno eccezione iniziative che, anche se a scopo di lucro, rientrano nei fini del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni promuovendone l'immagine e il prestigio, nonché quando sia prevista una finalità di beneficenza e solidarietà. L'utilizzo del logo può essere richiesto da istituzioni, enti, associazioni, comitati, soggetti pubblici e privati.

La richiesta di utilizzo del logo del MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni si effettua presentando al Comune di Monteriggioni un'istanza accompagnata da una relazione sintetica, con almeno 15 giorni di anticipo dalla data di inizio o svolgimento dell'evento. La Giunta Comunale, a seguito di istruttoria effettuata dal Responsabile competente e sentito il Direttore del Museo, formalizza con specifico provvedimento, in merito alla concessione del logo.

12. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni dispone di un questionario predisposto dalla Regione Toscana in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo che i visitatori sono

invitati a compilare all'uscita del percorso museale.

13. RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi possono avanzare reclami presso il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni. Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi (reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito questionario di *customer satisfaction* disponibile all'uscita dal museo). Il MAM-Museo Archeologico di Monteriggioni effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. La persona incaricata della gestione dei reclami è il direttore del Museo.

MODULO DI RECLAMO

COMPLAIN FORM

Nome e Cognome/*Name:*

Nazionalità/*Nationality:*

Indirizzo/*Address:*

Email e telefono/*Email and Telephone number:*

Oggetto del reclamo/*Complaints:*

Richiesta del 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.

Data

Firma

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni dalla data indicata sopra.

Pursuant to Article 13 of Legislative Decree no. 196 of 30/06/2003, we hereby inform you that your personal data will be processed and used exclusively for the purpose of responding to this complaint and to provide information regarding cultural events organised by this Institute.

Date

Signature.....

This complaint will be answered within 30 days from the date indicated above.

14. REVISIONE, AGGIORNAMENTO E COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico previa approvazione della Giunta Comunale.

La Carta dei Servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione istituzionali.

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico da parte del direttore.