



COMUNE di CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana di Firenze

SETTORE 2 – SERVIZI ALLA PERSONA
U.O. 2.1 SERVIZI EDUCATIVI
E CULTURALI

CARTA DEI SERVIZI
MUSEO ARCHEOLOGICO
DI GONFIENTI



Comune di Campi Bisenzio
Città Metropolitana di Firenze

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi che intende garantire, anche al fine di poterne effettuare il monitoraggio e porre in essere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

Art. 1 - Descrizione e caratteristiche dei servizi

Il Museo è un'istituzione culturale senza scopo di lucro al servizio della comunità.

L'allestimento del Museo prevede apparati didascalici in italiano e inglese su grandi pannelli e leggi esplicative che accompagnano il visitatore per tutto il percorso per rendere più agevole la comprensione.

Le 3 sezioni in cui si articola l'esposizione museale ripercorrono secondo un criterio cronologico le diverse epoche in cui il territorio di Gonfienti è stato stabilmente abitato: età del bronzo, età etrusca, età romana.

Il Museo offre i seguenti servizi:

1. Attività educativa per scuole
2. Attività per singoli e gruppi

Art. 2 - A chi sono rivolti i servizi

Il servizio offerto dal Museo Archeologico di Gonfienti è rivolto a tutte le tipologie di utenza interessate a visitare le collezioni presenti all'interno del Museo stesso. Parte dell'attività didattica e culturale del Museo è dedicata all'accoglienza delle scuole del territorio del Comune di Campi Bisenzio e dei Comuni limitrofi.

Il Museo è in grado di garantire adeguata accoglienza a persone con disabilità motorie, sensoriali e cognitive attraverso strumentazioni ed altre forme di sostegno appositamente dedicate, per esempio alcuni video sul Museo sono stati realizzati con la lingua dei segni (Lis). Tutti gli spazi espositivi sono accessibili anche con l'ausilio di scivolo all'ingresso, piattaforma elevatrice, montascale e gradino elevatore.

Art. 3 - Finalità del servizio

Le finalità del Museo sono la conservazione, la promozione e la valorizzazione dei beni storico-archeologici provenienti dall'area archeologica di Gonfienti.

L'obiettivo finale dell'erogazione del servizio rispetto al pubblico di riferimento consiste nel garantire la fruizione delle collezioni museali attraverso apposito percorso, che prevede la visita libera tramite strumenti informativi, quali pannelli e video divulgativi, oppure attraverso audioguida, nonché con specifiche visite guidate con personale specializzato.

Art. 4 - Contatti

Referente

Direttore Scientifico del Museo - dott.ssa Francesca Bertini

tel. 055 8959701

email info@museogonfienti.it oppure cult@comune.campi-bisenzio.fi.it

Per informazioni

tel. 055 8959701

email info@museogonfienti.it oppure cult@comune.campi-bisenzio.fi.it

Per prenotazioni

tel. 055 8959701

email info@museogonfienti.it

I giorni e gli orari di apertura sono disponibili sul sito del Museo al link [Museo Gonfienti Aperture](#)

Art. 5 - TABELLA DI DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1. Attività educativa per scuole

Il Museo propone il Progetto "Scopri Gonfienti al Museo" ed organizza attività didattiche aperte a tutte le istituzioni che erogano formazione, in particolare alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado.

Le proposte didattiche sono consultabili sul sito istituzionale del Museo e vengono inviate agli Istituti scolastici del territorio all'inizio dell'anno scolastico e presentate agli insegnanti nell'ambito di incontri specifici.

Per quanto riguarda le altre istituzioni scolastiche possono acquisire informazioni dal sito istituzionale, per mail, telefono oppure recandosi al Museo.

Ciascun percorso (della durata di circa 2 ore) viene gestito dagli operatori museali e consta di una visita didattica al Museo seguita da una parte teorica tematica e da una più consistente parte ludico-pratica, mirata all'approfondimento delle conoscenze in maniera coinvolgente, dinamica e piacevole.

Per prenotare l'attività didattica occorre compilare un'apposita richiesta di adesione e inviarla via mail a info@museogonfienti.it. La prenotazione è obbligatoria e gratuita.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Tutti gli spazi espositivi sono accessibili ai visitatori	Adeguatezza delle strutture/strumenti per consentire l'accessibilità fisica	100%
		Decoro e presentazione del percorso museale	Pulizia locali e servizi igienici	100%
	Accessibilità multicanale	Le informazioni sull'offerta formativa sono disponibili sul sito del Museo, oppure possono	N. attività didattiche per scuole	Almeno 20/anno

		essere richieste per mail, telefono o direttamente agli operatori museali	Completezza ed esaustività delle informazioni	100%
Tempestività	//	Tempo di risposta in merito ad informazioni	Max 3 giorni dalla richiesta	100%
		Tempo di risposta alla richiesta di realizzazione dell'evento formativo	Max 10 giorni dalla richiesta	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul web dei contatti dei responsabili	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
	Aggiornamento web	Tempi di aggiornamento delle informazioni sul sito	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
	Costi	Per accedere ai servizi educativi è necessaria la prenotazione e l'eventuale pagamento della relativa tariffa (link alla pagina web di riferimento)	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	I servizi dedicati alle scuole sono a cura dello staff del Museo e si articolano in visite didattiche al museo e/o laboratori e/o giochi didattici. Le informazioni sono riportate nella sezione dedicata all'offerta didattica (Gonfienti didattica) Capacità di rispettare i tempi e le modalità di svolgimento della visita/laboratorio previste nella scheda di adesione	Adeguatezza e completezza dei contenuti dell'offerta formativa	100%
			Adeguatezza del linguaggio utilizzato	100%
			Rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento	100%
Empatia	//	Il Museo è dotato di un'area di accoglienza e punto informativo presso il quale gli operatori forniscono informazioni di base sul Museo e specifiche sulle attività didattiche e laboratori	Cortesia e disponibilità del personale	100%

2. Attività per singoli e gruppi

Il Museo propone mensilmente una serie di visite, attività e/o laboratori dedicati a diversi tipi di utenza, che vengono promosse attraverso il sito ufficiale del Museo, nella home page e tramite i social del Comune ed organizza visite guidate specifiche su richiesta.

Il Museo, tramite la curatela del proprio direttore scientifico, organizza iniziative dirette alla promozione culturale anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

Al Museo si accede passando dal bookshop-biglietteria, destinato all'accoglienza, dove è collocato un grande pannello con notizie storiche riguardanti la Rocca Strozzi.

Lungo una galleria informativa sono collocati totem didascalici sull'età del Bronzo e un ampio pannello introduttivo sullo scavo.

Sono stati riservati degli spazi per i laboratori didattici, dove si trovano tavoli e un grande pannello con la storia delle civiltà nel bacino del Mediterraneo stimola e completa il percorso didattico.

Un ulteriore locale è adibito a sala convegni e all'esposizione dei reperti riguardanti le frequentazioni di età romana, corredato da un pannello con una porzione della "tabula Peutingeriana", l'antica carta romana che mostra la viabilità dei territori dell'Impero. La sala

dell'età etrusca è collocata nella ex tinaia, dove è stata ricostruita una porzione di tetto di un grande edificio residenziale etrusco e vengono conservati i reperti di tale epoca.

Le iniziative sono consultabili sul sito istituzionale del Museo e sui canali istituzionali del Comune di Campi Bisenzio e vengono inoltre predisposte locandine informative per la distribuzione.

Le modalità di accesso al Museo e alle varie iniziative vengono tempestivamente riportate sui canali di comunicazione istituzionale.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Tutti gli spazi espositivi sono accessibili ai visitatori	Adeguatezza delle strutture/strumenti per consentire l'accessibilità fisica	100%
		Decoro e presentazione del percorso museale	Pulizia locali e servizi igienici	100%
	Accessibilità multicanale	Le informazioni sull'offerta museale sono disponibili sul sito del Museo, oppure possono essere richieste per mail, telefono o direttamente agli operatori	N. di eventi inseriti / N. di eventi organizzati	100%
Tempestività	//	Tempo di risposta in merito ad informazioni Tempo di risposta in merito alla realizzazione dell'evento	Max 3 giorni dalla richiesta Max 3 giorni dalla richiesta di informazioni	100% 100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul web dei contatti dei responsabili	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
	Aggiornamento web	Tempi di aggiornamento delle informazioni sul web	Entro 3 giorni dall'evento	100%
	Costi	Informazioni sui costi relativi al percorso museale e alle iniziative sono disponibili alla pagina del sito del Museo .	Aggiornamento in caso di variazioni entro 3 giorni	100%
Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	Il percorso museale è pensato per permettere all'utente la visita in autonomia, con il supporto di ausili multimediali e pannellatura informativa (in italiano e inglese)	Adeguatezza dell'allestimento	100%
		Il Museo organizza visite, laboratori ed eventi (eventualmente su richiesta) in concomitanza con ricorrenze, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private	Adeguatezza e completezza della visita N. laboratori/eventi	100% Almeno 15/anno
Empatia	//	Il Museo è dotato di un'area di accoglienza e punto informativo presso il quale gli operatori forniscono informazioni di base sui servizi e sulle iniziative proposte dal Museo, nonché sui beni culturali del territorio	Cortesia e disponibilità del personale	100%

Art. 6 - Modalità di reclamo

Eventuali reclami possono essere inviati alla seguente mail: info@museogonfienti.it e viene garantita una risposta entro massimo 30 giorni.

Allo stesso indirizzo di posta elettronica possono essere inviati suggerimenti e segnalazioni.

Art. 7 - Procedura e tempi di aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio.

Art. 8 - Approvazione e pubblicazione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione della Giunta n..... del è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Campi Bisenzio alla sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità e sul sito del Museo.