



COMUNE DI CAPODIMONTE

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLA NAVIGAZIONE

NELLE ACQUE INTERNE



CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLA NAVIGAZIONE NELLE ACQUE INTERNE (aggiornata al 02/12/2023)

INDICE:

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE DEL MNAI

3. SEDE DEL MUSEO DELLA NAVIGAZIONE NELLE ACQUE INTERNE

4. NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

6. MISSIONE

7. ORGANIZZAZIONE

8. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

8.1 Diritti degli utenti

8.2 Doveri degli utenti

9. SERVIZI

9.1 L'accesso ai Servizi

9.2 L'offerta Dei Servizi

9.3 Regolarità e Continuità

9.4 La Fruizione

9.5 Politiche di comunicazione

9.6 I Servizi didattici

9.7 Documentazione sui beni custoditi

9.8 Reclami, proposte e suggerimenti

10. STUDIO E RICERCA SCIENTIFICA

11. TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

12. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

1. PREMESSA

La Carta dei servizi del MNAI-Museo della Navigazione nelle Acque Interne esprime la volontà da parte della struttura di fissare i principi che regolano i servizi che eroga nei confronti dei visitatori che ne fruiscono.

La Carta dei servizi è un documento d'impegno con i fruitori attraverso il quale il MNAI comunica e informa sui servizi, i modi e gli standard che intende assicurare e permette agli utenti la verifica che gli stessi vengano osservati e, in caso contrario, di esprimere il proprio giudizio o reclamo.

La Carta dei servizi fa parte delle azioni adottate dal MNAI allo scopo di promuovere e valorizzare il patrimonio che custodisce e di rispondere, nel rispetto della sua missione culturale, alle aspettative del pubblico.

La Carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente allo scopo di migliorare sempre il livello dei servizi e diversificare l'offerta in considerazione dei suggerimenti che potranno emergere dal monitoraggio delle opinioni degli utenti.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

La Carta dei servizi è consultabile in forma cartacea presso la biglietteria del Museo, è scaricabile dal sito del Museo (<https://museocapodimonte.wordpress.com>)

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il MNAI-Museo della Navigazione nelle Acque Interne è nato nel 2010 da un progetto museologico e museografico della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Etruria Meridionale e della Cooperativa Arx, a seguito del rinvenimento, nel 1989, nei pressi dell'Isola Bisentina, di una piroga monòssila risalente all'età del Bronzo, ricavata da unico tronco di faggio.

Negli anni che seguirono il rinvenimento della piroga, durante le lunghe operazioni consolidamento e di restauro, si decise di creare un museo per esporre il prezioso reperto. Il progetto di allestimento fu affidato all'archeologa Anna Maria Conti e all'architetto Enrico Conti (Cooperativa Arx), con la supervisione della funzionaria della Soprintendenza archeologica per l'Etruria meridionale, Patrizia Petitti, che aveva diretto anche le operazioni di recupero del relitto preistorico. Si scelse di creare un museo dedizione alla

navigazione nelle acque interne e il museo di Capodimonte è ora uno dei pochissimi musei italiani dedicati a questa tematica.

La piroga monòssila, esposta in una scenografica sala dal pavimento di cristallo, è diventata il primo tassello di una storia più articolata che, partendo dall'archetipo preistorico, ripercorre secoli di usi, tradizioni e tecnologie nel settore navale delle acque interne. Dalle prime rudimentali imbarcazioni, infatti, in primo luogo la zattera e poi, in parte, la piroga monòssila, derivano gli innumerevoli esempi di barche tradizionali italiane, tra le quali la "barkka" del lago di Bolsena, la tipica barca da pesca usata almeno dall'epoca medievale, ritenuta, come la barca del lago Trasimeno, di probabile derivazione dalla zattera, e la "naue" dal lago di Posta Fibreno, in provincia di Frosinone.

La storia della navigazione è raccontata anche attraverso l'esposizione di fedeli riproduzioni in scala di barche tradizionali di varie epoche e regioni, tra cui i modelli donati da uno dei più autorevoli studiosi di Archeologia e Architettura navale, Marco Bonino, da lui stesso realizzati tra gli anni Sessanta e Ottanta.

Di recente l'esposizione museale è stata ampliata con l'acquisizione di altre raccolte archeologiche ed etnografiche che contestualizzano, in particolare, l'imbarcazione tradizionale del lago di Bolsena, e che è il risultato di distinte donazioni: la prima è una raccolta di pesi da rete fittili, usati dai pescatori per zavorrare le reti fino agli anni Cinquanta, donati dall'ex funzionario della Rai, Piero Carosi. La seconda riunisce oggetti legati ai pescatori del lago di Bolsena (donazione di Mario Bordo, ultimo esponente di un'antica famiglia di pescatori bolsenesi) che include vari tipi di reti, alcune tutt'ora usate ed altre in disuso, strumenti per la pesca a traino, artavelli, oggetti vari della vita quotidiana, tra cui il tipico "pignatto" per cucinare la zuppa di pesce di lago, la famosa "sbroscia". Due diorami, realizzati anch'essi da Mario Bordo, illustrano i tradizionali insediamenti dei pescatori con le suggestive "cappanne", ovvero L e case costruite in riva al lago, fatte di canne palustri, usate fino agli anni '60 e '70 dai pescatori locali. Altre reti da pesca che arricchiscono l'esposizione della "bbarka" del lago di Bolsena, sono state donate dallo storico pescatore martano, Elio Natali, e dalla comunità del Borgo dei Pescatori di Marta.

Nel corso del 2018 sono state acquisite altre barche storiche tradizionali: una piccola barca a vela, la "Sabatina" del lago di Bracciano, creata negli anni Trenta da Eugenio e Giuseppe Cerocchi e da Federico Zunini, per le gare veliche locali. L'esemplare esposto al museo è la Sabatina 22 in compensato marino, originariamente di proprietà del Comandante Renzo Panini. La seconda barca acquisita è una barca tradizionale da pesca del lago di Bracciano, il tipo con prora "a punta", tipico della zona di Trevignano Romano, che si distingue dalla "battana" con prua tagliata, diffusa in altre zone del lago.

La terza barca proviene dal Lago di Fondi e si tratta di un barchino tradizionale da pesca e da caccia risalente al secolo scorso, recuperato dal lago grazie alla collaborazione dell'Ente Parco Naturale Regionale Monti Ausoni e Lago di Fondi.

Con queste acquisizioni il MNAI ha risposto efficacemente all'urgente necessità di tutela e salvaguardia del patrimonio culturale, a torto definito "minore", delle imbarcazioni tradizionali italiane. Si tratta di un patrimonio purtroppo a rischio di estinzione, come denunciano ormai da svariati decenni, gli archeologi

navali. Il MNAI, unico museo del Lazio a trattare il tema delle acque interne ha posto la salvaguardia delle barche tradizionali regionali tra i propri principali obiettivi di ricerca, di tutela e di valorizzazione.

Il MNAI, pertanto, è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale del territorio, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

3. SEDE DEL MNAI-MUSEO DELLA NAVIGAZIONE NELLE ACQUE INTERNE

Il MNAI si trova sul lungolago di Capodimonte, fuori dal centro storico, in Viale Regina Margherita snc. L'edificio, in precedenza, è stato il mattatoio comunale e, successivamente, il centro culturale di Capodimonte.

4. NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Il MNAI è di proprietà del Comune di Capodimonte (VT).

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi che ispirano l'attività del MNAI sono:

- Uguaglianza e imparzialità

Il MNAI intende garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione alcuna e si prodiga affinché agevoli condizioni di accesso alle sue collezioni siano assicurate agli utenti diversamente abili e a qualsiasi fruitore che si trovi in condizioni di svantaggio. Qualsiasi attività del MNAI sarà improntata su principi di equità, obiettività, imparzialità.

- Continuità

Il MNAI assicura la continuità e il regolare svolgimento dei suoi servizi. Qualora dovesse verificarsi un disservizio, il MNAI ne darà adeguato preavviso al pubblico e si adoparerà per minimizzare i disagi eventualmente procurati.

- Partecipazione

Il MNAI adotta una politica di partecipazione e incoraggia il dialogo continuo con il pubblico il quale è invitato ad esprimere la propria opinione e i suggerimenti utili per migliorare l'offerta

culturale.

- Efficienza ed efficacia

Il MNAI è costantemente impegnato nel miglioramento dei servizi offerti e nell'aggiornamento del personale e delle attrezzature allo scopo di rendere sempre più efficienti le proprie funzioni.

6. MISSIONE

Il MNAI riconosce propria la missione definita dal Comune di Capodimonte.

“Luogo pubblico ove si tutela e si rafforza la memoria storica e culturale; strumento capace di valorizzare l'intera comunità, promuovendo continuamente l'interesse e la partecipazione attiva dei visitatori; opportunità di apprendimento per tutti, accessibile nelle risorse, nelle competenze e nelle ricerche; costruisce alleanze e collaborazioni a livello regionale, nazionale ed internazionale. È parte attiva di una rete territoriale per la continua promozione del territorio per il suo sviluppo turistico, economico produttivo e sociale.”

7. ORGANIZZAZIONE

Il MNAI non è dotato di personalità giuridica né di autonomia finanziaria e contabile trattandosi di una articolazione organizzativa del Comune di Capodimonte ed opera secondo lo Statuto ed il Regolamento di Organizzazione e Funzionamento (reperibili sul sito www.comunecapodimonte.it).

Il Comune si avvale dei volontari del Servizio Civile per garantire l'apertura del MNAI e l'accoglienza dei Visitatori o di altre organizzazioni di volontari o cooperative che saranno individuate di volta in volta, in base alle necessità. La Direzione del Museo è attribuita secondo le modalità individuate dal Comune, ad un professionista avente i requisiti previsti dalla Carta Nazionale delle Professioni Museali e specifiche, comprovate competenze inerenti le tematiche trattate dal Museo.

8. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

8.1 Diritti degli utenti

Tutti gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dal MNAI, il quale deve farsi carico di favorire al massimo la conoscenza dei servizi. Ciò anche per consentire oggettive valutazioni dei risultati conseguiti nelle azioni intraprese e sempre comunque nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza. Tutti possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e nella presente Carta dei servizi.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;

- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso la stessa biglietteria del Museo durante i normali orari di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo in accordo con l'amministrazione comunale, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite affissione nella bacheca esterna del Museo, depliant informativi e sul sito del Museo e del Comune.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le determinazioni adottate dagli organismi competenti.

Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite al Museo, al di fuori del normale orario di apertura al pubblico, la prenotazione è obbligatoria nel caso di singoli, scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non è richiesto.

In ogni caso l'accesso è subordinato al pagamento di un biglietto secondo quanto esposto nel piano tariffario.

È anche obbligatoria la prenotazione per le attività ed i laboratori didattici.

Le prenotazioni si possono effettuare negli orari espressamente indicati per telefono, oppure per posta elettronica.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto alla fine del percorso di visita del Museo, presso la porta di uscita oppure inviando la segnalazione via e-mail a: museo.capodimonte@gmail.com.

Il Direttore del MNAI è a disposizione del pubblico su appuntamento.

8.2 Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

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

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.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo presso la biglietteria bagagli, borse e zaini molto voluminosi.

Nel Museo è inoltre vietato:

- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

-

9.SERVIZI

9.1 L'accesso ai Servizi

Utenti del Museo sono tutti le persone e gli Enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi al Museo per usufruire del patrimonio in esso conservato, dei servizi proposti e delle competenze maturate nei diversi ambiti di attività, così come contemplato nella presente Carta.

Oltre all'accesso diretto, si può interloquire con gli operatori tramite l'accesso telefonico e per posta elettronica. Altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito web (<https://museocapodimonte.WordPress.com>) e i social network.

L'ingresso del MNAI è segnalato da una targa affissa sulla facciata dell'edificio, in Viale Regina Margherita
snc.

9.2 L'offerta dei Servizi

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- Apertura al pubblico degli spazi espositivi secondo le modalità previste dagli standard e obiettivi di qualità per i musei della Regione Lazio
- Biglietteria e punto informazioni
- Sala di consultazione multimediale/Archivio sonoro ed audiovisivo. Il MNAI è dotato di una sala con tre postazioni pc e due postazioni di lettura. Il servizio di consultazione di pubblicazioni cartacee ed informatizzate e del materiale sonoro ed audiovisivo è gratuito ed è rivolto agli studiosi, agli studenti universitari e delle scuole superiori e a tutti coloro che ne faranno richiesta per motivi di studio o per interesse personale.
- Biblioteca specialistica
- Sala didattica/sala conferenze/biblioteca specialistica
- Wi-Fi gratuito
- Supporti segnaletici per indicare elementi di divieto o informazione (di legge, di utilità, di orientamento)
- Guardaroba
- Fasciatoio
- Toilette per disabili

- Spazio di sosta e riposo

Nel MNAI sono inoltre attivi:

- Visite guidate

- laboratori didattici

- escursioni e visite guidate presso i siti naturalistici e storico – archeologici del territorio (su prenotazione, mediante guide turistiche autorizzate)

- Organizzazione di eventi culturali, d'intrattenimento e iniziative promozionali

- Promozione e comunicazione - Formazione - Consulenze

9.3 Regolarità e continuità

Orari di apertura:

Dal 31 marzo al 31 ottobre, dal martedì al giovedì dalle 10 alle 12.30; venerdì, sabato, domenica dalle 10 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.30.

Dal 1 novembre al 30 marzo, dal lunedì al giovedì, chiuso; venerdì, sabato, domenica, dalle 10 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

Il MNAI osserva giorni di chiusura, fornendo debito preavviso tramite sito internet, social network e affissioni all'ingresso della sede, durante l'anno in concomitanza con le maggiori festività, salvo particolari iniziative.

Le visite guidate nel museo sono erogate direttamente dal personale interno.

Le prenotazioni possono essere effettuate per via telefonica (0761.870043), tramite social); tramite il sito <https://museocapodimonte.wordpress.com> tramite email:

museo.capodimonte@gmail.com.

Il biglietto deve essere ritirato presso la biglietteria.

9.4 La Fruizione

Tutte le sale espositive sono aperte alla fruizione. Le modalità di visita sono libere nell'ambito dei percorsi proposti.

Il tempo di attesa per l'accesso alle scolaresche è compreso fra i due e i tre minuti. Il tempo di attesa per

l'accesso alle altre categorie di visitatori è intorno a 1 minuto.

Il Museo, nel caso di presenza di visitatori all'interno dei locali, potrà prolungare, al massimo di quindici (15) minuti, l'orario di apertura.

9.5 Politiche di Comunicazione

Il MNAI propone percorsi di visita corredati da pannelli didascalici che forniscono informazioni sui materiali esposti e sui contesti ai quali devono essere riferiti. Alcuni spazi del museo sono dotati anche di monitor per la visione di filmati e immagini.

Sono offerte visite guidate, comprese nel prezzo del biglietto, ai visitatori e alle scolaresche.

Sono offerti laboratori didattici alle scolaresche, con costi definiti in rapporto alle richieste degli interessati,

oppure l'uso autonomo della sala didattica, su prenotazione, con modalità e orari stabiliti annualmente.

La presente Carta dei Servizi è disponibile per la consultazione sul sito internet del Museo: <https://www.museocapodimonte.wordpress.com>

9.6 Servizi Didattici

Le tematiche dei laboratori didattici hanno lo scopo di avvicinare gli alunni delle scuole di ogni ordine e grado alla scoperta della storia, dell'archeologia e delle tradizioni dei nostri laghi e, in particolare, del lago di Bolsena. Dagli antichi villaggi dell'età del Bronzo alle tradizioni dei pescatori, conservate fino ai giorni nostri, sarà possibile ripercorrere le tappe di una cultura antica che si è formata intorno al lago, fonte di vita e fattore di sviluppo.

I laboratori didattici sono condotti da personale qualificato.

Il MNAI fornisce costantemente, sul proprio sito internet, notizie aggiornate riguardo le offerte culturali e didattiche proposte.

9.7 Documentazione sui beni custoditi

Le informazioni sul MNAI e sui beni che conserva sono disponibili nelle pubblicazioni a stampa offerte per la consultazione presso il punto informazioni / biglietteria del Museo. È inoltre disponibile gratuitamente la guida breve digitale all'indirizzo web:

<https://studio.bluelionguides.com/museo-della-navigazione-di-capodimonte/>

9.8 Reclami, proposte e suggerimenti

Allo scopo di offrire un migliore servizio agli utenti, il MNAI accoglie tutte le eventuali istanze di reclamo o proposte che i visitatori vorranno avanzare attraverso la compilazione degli appositi questionari messi a disposizione presso la sede e che possono essere depositati nell'apposita cassetta.

Reclami e proposte potranno essere inviati anche tramite via mail all'indirizzo: museo.capodimonte@gmail.com

Il MNAI s'impegna a dare una risposta agli interessati entro un mese.

Nel caso il visitatore riscontrasse il mancato rispetto di uno o più punti della presente Carta dei

Servizi, il MNAI offrirà forme di ristoro quali un biglietto omaggio d'ingresso al Museo o una pubblicazione del Museo a scelta.

10. STUDIO E RICERCA SCIENTIFICA

Il MNAI promuove attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio navale tradizionale e aspetti riguardanti la storia e l'etnografia delle acque interne dell'Italia centrale e, in particolare, del territorio intorno al lago di Bolsena.

La ricerca è svolta con la collaborazione di singoli studiosi, università ed altri enti di studio e di ricerca e con associazioni locali rivolte alla promozione e valorizzazione del territorio. A tal fine, il MNAI può avvalersi di un comitato scientifico composto da studiosi autorevoli, esperti nelle singole aree disciplinari del museo.

11. TUTELA E SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il MNAI garantisce che i dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le sue finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi. Ogni dato personale è gestito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale in vigore ed in particolare alla L. n. 675/1996 (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali), consolidata con D. lgs. n. 467/2001, ed al D. lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Il trattamento dei dati personali è gestito dal MNAI secondo quanto previsto dal Documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali, redatto ogni anno in conformità al dispositivo previsto dal D. lgs. n. 196/2003.

Per garantire un trattamento ottimale dei dati in forma elettronica e per offrire all'utenza un servizio sicuro e monitorato, la rete locale del Museo (LAN) è stata strutturata secondo gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e adeguata con interventi volti ad ottenere l'incremento e il miglioramento delle prestazioni nell'erogazione dei servizi di rete.

12. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il MNAI svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati sono state adottate apposite schede di valutazione per rilevare l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti, esporre reclami, suggerimenti e proposte.

Esistono due diverse modalità per inviare i propri commenti:

- presso il libro delle firme posto alla fine del percorso di visita al Museo

- tramite segnalazione via mail/posta/Fax ai numeri ed indirizzi del Museo.

Inoltre, soltanto per la valutazione della didattica e del personale del Museo, esiste un'ulteriore scheda consegnata ad ogni insegnante/gruppo alla fine dell'attività o del percorso di visita prenotato.

I reclami devono essere presentati in forma scritta, anonimi o con il recapito del proponente, ed indirizzati all'attenzione del MNAI.

Su richiesta, il MNAI garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore scientifico da sottoporre alle valutazioni della Giunta Comunale, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche .