

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DI VERUCCHIO

(Approvata con Del. di C.C. n. 32 del 28/10/2025)



### SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO .....	3
1.a. Elementi identificativi .....	3
1.b. Caratteristiche essenziali .....	3
2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO .....	5
3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA .....	6
3.a. Orari .....	6
3.b. Prenotazioni .....	6
3.c. Punto informativo .....	6
3.d. Famiglie e bambini .....	6
3.e. Collegamento WI-FI .....	7
4. ACCESSIBILITA' .....	8
5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI .....	9
5.a. Articolazione degli spazi .....	9
5.b. Comunicazione interna .....	9
6. IMPIANTI E SICUREZZA .....	11
7. SPAZI PER IL PUBBLICO .....	12
8. SERVIZI DI OSPITALITA' .....	13
9. VALORIZZAZIONE .....	14
9.a. Esposizioni temporanee .....	14
9.b. Attività di promozione del patrimonio .....	14
9.c. Pubblicazioni e Cataloghi .....	14
10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI .....	15
11. SERVIZI EDUCATIVI .....	16
12. SERVIZI SPECIALISTICI .....	17
13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO .....	18
14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO .....	19
15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO .....	20
16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI .....	21
17. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION .....	22
18. COMUNICAZIONE .....	23
19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO .....	24

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi e si adopera per favorire il diritto di tutte le persone alla partecipazione alla vita culturale, sforzandosi di promuovere equità e inclusione e di rimuovere ogni forma di barriera – economica, fisica, sensoriale, culturale, cognitiva o di genere – che possa ostacolare la piena fruizione del patrimonio, attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

### **Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità, riconoscendo e valorizzando le diversità. Coloro che accedono ai servizi possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel rispetto dei propri diritti e nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

### **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio eventualmente arrecato alle persone che desiderano fruirne.

### **Partecipazione**

Il Museo promuove la partecipazione delle persone, singole o associate, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui esse possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

### **Sicurezza e riservatezza**

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali di coloro che fruiscono dei servizi vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

### **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutte le persone. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con il pubblico, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

### **Qualità dei servizi**

Il Museo fornisce i propri servizi orientati secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

## 1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

### 1.a. Elementi identificativi

#### Museo Civico Archeologico di Verucchio

Via Sant'Agostino 14 – 47826 Verucchio (RN)

<https://www.Museoarcheologicoverucchio.it/>

Tel. +39.0541.670280

Mail: [archeologicoverucchio@atlantide.net](mailto:archeologicoverucchio@atlantide.net)

<https://www.facebook.com/archeologicoverucchio>

#### Ufficio IAT Verucchio

piazza Malatesta 19<sup>a</sup>

Tel. +39.0541.673928

Mail: [iat@comune.verucchio.rn.it](mailto:iat@comune.verucchio.rn.it)

#### Ufficio Cultura e Turismo Comune di Verucchio

Piazza Malatesta 28

Tel. +39.0541.673927 - +39.0541.673911

Mail: [urp@comune.veucchio.rn.it](mailto:urp@comune.veucchio.rn.it)

### 1.b. Caratteristiche essenziali

Il Museo Civico Archeologico di Verucchio (di seguito Museo di Verucchio), che non ha personalità giuridica propria, costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Verucchio.

Il Museo è di proprietà del Comune di Verucchio che lo ha istituito con delibera G.C. n.165 del 03/05/1993. In base alla D.G.R. Num. 244 del 24/02/2025 risulta accreditato al SISTEMA MUSEALE NAZIONALE – RINNOVO TRIENNALE 2025 PER I MUSEI RICONOSCIUTI CON D.G.R. Num. 503 del 04/04/2022.

Poiché tutti i reperti che conserva e valorizza sono di proprietà statale, lasciati in deposito sulla base di convenzioni ai sensi dell'art. 112 del Codice dei Beni Culturali (D.Lgs. 42/2004), tali convenzioni integrano sul piano operativo e di missione il presente regolamento.

Il Museo viene gestito avvalendosi di soggetti esterni, attualmente individuato in ATLANTIDE Soc. Coop. Sociale p.a., tramite apposito contratto di servizio, ai sensi del D.Lgs 42/2004 (Codice dei beni culturali e del paesaggio), art. 115, e in conformità alla normativa regionale in materia (L.R. 18/2000). In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dall'Ente.

La gestione del Museo rientra nel Settore Tecnico, Cultura, Turismo e Sport individuato dall'organigramma dell'Ente; le competenze gestionali spettano in linea generale al responsabile di tale unità organizzativa, secondo il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, fatti salvi i compiti affidati al/la Direttore/Direttrice del Museo e al/la Conservatore/Conservatrice e Curatore/Curatrice delle collezioni dal Regolamento del Museo di Verucchio e comunque nel rispetto della politica culturale dell'Amministrazione Comunale.

Tramite Del. G.C. n.53 del 29/05/2024 che approva apposito protocollo d'intesa, aderisce alla rete REMÀR. Comunità e territori - Rete dei Musei di Area Riminese.

### 1.c. Missione

**CONSERVARE, CONOSCERE, COMUNICARE** sono le tre parole chiave su cui si fonda la missione del Museo. La conservazione costituisce un impegno quotidiano per consentire anche alle generazioni future di scoprire questo patrimonio. Lo studio e la conoscenza sempre più approfondita dei beni culturali di proprietà statale che ha in deposito provenienti dagli scavi archeologici condotti nel corso del tempo nelle necropoli villanoviane di Verucchio, costituiscono la solida base su cui si fonda non solo il percorso di visita, ma anche tutte le attività di valorizzazione che il Museo propone al pubblico, con l'ambizione e l'impegno di parlare a tutti, adeguandosi alle esigenze mutevoli delle persone e del tempo.

### 1.d. Storia del Museo e delle collezioni in relazione al loro ambito cronologico e territoriale

Il Museo di Verucchio – che ha sede dal 1985 nel complesso dell'ex monastero di Sant'Agostino – è stato istituito allo scopo di esporre una piccola selezione di materiali archeologici dalle necropoli villanoviane di Verucchio.

Nel 1992 Comune di Verucchio e l'allora Soprintendenza Archeologica dell'Emilia-Romagna hanno dato avvio a un progetto congiunto per lo studio e la valorizzazione del patrimonio archeologico del territorio, costituito da numerosi corredi funerari provenienti da 4 necropoli distribuite intorno alla rupe di Verucchio, databili prevalentemente fra IX e VII secolo a.C. Si tratta di un patrimonio di straordinario interesse storico, per il ruolo svolto dall'insediamento di Verucchio nel corso della prima età del Ferro, ma anche per la specificità dei materiali conservati, in gran parte unici per tecnologia di lavorazione (come i preziosissimi gioielli in ambra baltica, prodotti localmente e distribuiti in tutto il Mediterraneo) e per stato di conservazione, che include anche materiali organici difficili da recuperare a distanza di secoli (arredi in legno intagliati perfettamente conservati, abiti in lana di vari modelli con forma e tinte originarie, offerte alimentari, contenitori in vimini intrecciati).

A partire dal 1995 sono iniziati radicali lavori di riordinamento del Museo e di ampliamento delle sezioni espositive, in grado di assicurare una nuova e più aggiornata rappresentazione della civiltà villanoviana verucchiese: si è scelto di presentare i corredi funerari selezionati per comporre il percorso museale nella loro interezza, ricostruendo possibilmente la struttura della tomba da cui provengono e la distribuzione originaria al suo interno. L'allestimento è stato accompagnato da un vario ed esauriente apparato documentario, capace di parlare diversi linguaggi (anche con l'uso di un apparato multimediale avanguardistico per l'epoca) e di offrire molteplici piani di lettura, adatti a pubblici di diverso interesse e background culturale, che favoriscono una percezione efficace completa di questa articolata e complessa realtà archeologica. Proprio in virtù di tali caratteristiche e del concept Museografico, nel 2000 il Museo di Verucchio è entrato nella short list per il conferimento del premio "European Museum Award for Year 2000", valutato dunque come uno dei migliori d'Europa.

Nel corso degli anni sono stati proposti mostre, convegni, conferenze, summer school sui temi della metodologia della ricerca archeologica, servizi didattici, anche grazie a collaborazioni attivate con università e istituti di ricerca italiani e stranieri e con le scuole del territorio.

Nel tempo sono stati apportati successivi aggiornamenti all'allestimento, sia a seguito del progredire delle ricerche archeologiche sul campo e dello studio dei materiali, sia in adeguamento alle nuove linee guida regionali e nazionali che sollecitano i musei – in quanto luoghi di cultura pubblici – a stare al passo con i tempi, per essere accessibili e inclusivi: sono stati aggiornati e potenziati gli strumenti informativi, anche con l'uso delle più moderne tecnologie multimediali e con la proposta di esperienze multisensoriali (tra cui ricostruzioni tattili).

## 2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Il Museo di Verucchio, posizionato al termine di via Sant'Agostino, si colloca nel borgo medievale del centro romagnolo, raggiungibile per chi arriva in auto da nord prendendo l'uscita autostradale Rimini Nord/Santarcangelo direzione Verucchio/Montefeltro, da sud prendendo l'uscita Rimini Sud direzione San Marino/Verucchio; con i mezzi pubblici, per chi arriva in treno la stazione ferroviaria di riferimento è quella di Rimini, da cui partono gli autobus della START ROMAGNA linea 160/164 per Villa Verucchio/Verucchio.

L'accesso alla via è riservato ai residenti e mezzi di soccorso, per particolari necessità possono essere concesse autorizzazioni.

*Parcheggi consigliati:* il Museo di Verucchio si raggiunge a piedi in 5 minuti dalla piazza Malatesta e dai principali parcheggi che la circondano (in via della Fratta, Piazza Battaglini, i parcheggi P2 e P3 in via dei Martiri), raggiungendo via Sant'Agostino, con un percorso acciottolato che – superata la porta Sant'Agostino – ha una forte pendenza.

Il Museo è segnalato tramite gli appositi cartelli dedicati a siti di interesse culturale posti sia nella Piazza sia nei parcheggi, e da due totem, uno sempre in Piazza Malatesta l'altro al termine della via Sant'Agostino, davanti alla cancellata di accesso al Museo.

Nella Piazza Malatesta, la principale del borgo, si trova l'ufficio IAT Verucchio, dove è possibile ricevere la prima accoglienza ed essere informati sugli orari di visita del Museo.

Google maps: <https://maps.app.goo.gl/7REbMJHoztztY5JcA>

Ufficio IAT Verucchio  
Piazza Malatesta – 47826 Verucchio (RN)  
Tel. + 39 0541 673928  
[iat@comune.verucchio.rn.it](mailto:iat@comune.verucchio.rn.it)

### 3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta della Qualità dei Servizi e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

#### 3.a. Orari

Il Museo di Verucchio garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente nei seguenti giorni e orari:

- **dal 1 ottobre al 31 marzo\***:
  - mercoledì e venerdì 9.00-13.00
  - sabato, domenica e festivi 10.00-18.00
- **\*dal 26 dicembre al 6 gennaio**: aperto tutti i giorni 10.00-18.00
- **dal 1 aprile al 30 settembre**: aperto tutti i giorni 10.00-18.00

#### 3.b. Prenotazioni

È possibile prenotare la visita con o senza guida.

La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi e può essere effettuata tramite:

- Ufficio IAT Verucchio: Tel. 0541 673928 | [iat@comune.verucchio.rn.it](mailto:iat@comune.verucchio.rn.it)
- prenotazione online tramite il sito web del Museo:  
<https://www.Museoarcheologicoverucchio.it/>

#### 3.c. Punto informativo

È presente all'ingresso del Museo di Verucchio e presso l'Ufficio IAT di Verucchio un punto informativo e di orientamento per il pubblico, che mette a disposizione personale e materiale cartaceo (mappe, pieghevoli informativi, locandine eventi) e fornisce notizie generali (sulle collezioni, sui percorsi tematici, sull'organizzazione della parte espositiva, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale).

Tali informazioni sono riportate anche sul sito web del Museo di Verucchio.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento: dépliant, pieghevoli, guida cartacea, audioguida del Museo di Verucchio scaricabile gratuitamente:  
<https://izi.travel/it/f392-Museo-civico-archeologico-verucchio/it>.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di una divisa), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e ai suoi servizi, anche per i visitatori stranieri.

Pieghevoli e schede di sala sono a disposizione in lingua italiana, ma anche in lingua inglese, francese e tedesca.

#### 3.d. Famiglie e bambini

Il Museo fornisce materiale informativo illustrato, visite guidate, laboratori e attività dedicate a famiglie e bambini.

### **3.e. Collegamento WI-FI**

Il Museo di Verucchio è dotato di collegamento WI-FI a disposizione del pubblico gratuitamente in tutta la struttura.

#### **4. ACCESSIBILITA'**

Il Museo di Verucchio può riservare l'area del chiostro antistante l'ingresso come posto auto per le persone con specifiche esigenze, previa prenotazione;

L'accesso al Museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote, tramite servo scala per la visita ai piani inferiore e superiore;

Le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia;

Le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi che includono ricostruzioni tattili, e audioguide;

Il Museo può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili;

Nelle sale espositive si trovano delle sedute;

Sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

## 5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

### 5.a. Articolazione degli spazi.

Il Museo di Verucchio è ospitato nel vecchio convento omonimo e occupa tutti gli spazi del complesso: **chiostro; convento; Filande; chiesa di Sant'Agostino.**

L'ingresso del Museo si raggiunge oltrepassando una cancellata di ferro che immette al **chiostro**, dotato di un portico colonnato (utilizzato per laboratori ed eventi) e di una gradinata che sfrutta la forma semicircolare naturale del fianco del colle.

Il Museo occupa le sale del vecchio convento, articolandosi in 3 piani, di cui quello inferiore e quello superiore collegati all'ingresso nel piano terra tramite 2 rampe di scale, superabili tramite servo scala.

Nel piano terra si trovano: accoglienza (con punto informazioni, biglietteria e bookshop); 1 sala espositiva (**I. Sala degli Antenati**); una sala riservata a **mostre temporanee**, conferenze;

Nel piano inferiore si trovano: 2 sale espositive (**II. Sala degli Armati; III. Sala del Mantello**) con un piccolo vano di servizio;

Nel piano superiore si trovano: disimpegno (con vetrina espositiva); 6 sale espositive (**IV. Sala della Tessitrice; V. Sala delle Ambre; VI. Sala Tattile; VII. Sala dei nuovi scavi; VIII. Sala dell'Area Sacra; Sala IX. Sala del Trono**). Dalla Sala del Trono tramite una rampa di collegamento si accede all'Appartamento del Custode (attualmente in disuso), ai servizi igienici, a un deposito di servizio e alla Chiesa di Sant'Agostino. I servizi igienici sono 3, di cui uno attrezzato con maniglie e sanitari adeguati a persone con ridotta capacità motoria, L'Appartamento del Custode (piani superiore), sono raggiungibili tramite rampa a scivolo.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Le **Filande** si articolano in 6 vani (oltre a due servizi igienici) e ospitano i CIP MINOR E MAIOR - centri di interpretazione del paesaggio, aperti al pubblico per il racconto sul territorio delle valli del Marecchia e del Conca dal punto di vista naturalistico, storico, culturale ed enogastronomico, con un percorso specifico dedicato alla filatura e tessitura come specificità dei Verucchio (due sale allestite con postazioni multimediali per la fruizione di video tematici e monitor touch per la scoperta del territorio).

Tre sale delle Filande sono invece destinate a deposito di materiali archeologici.

La Chiesa di Sant'Agostino è uno spazio dedicato ad attività collaterali alle attività del Museo (convegni, conferenze, concerti, laboratori) o iniziative culturali in genere organizzate dal Comune di Verucchio. Nella Chiesa trova spazio l'esposizione del calco di una sepoltura equina rinvenuta nella necropoli Lippi di Verucchio.

### 5.b. Comunicazione interna

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in italiano e inglese; schede di sala in lingua italiana, inglese, francese e tedesca con informazioni chiare e leggibili.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico elaborato dal Gruppo di ricerca del Museo a partire dal 1992 con successivi aggiornamenti, che parte dalla scelta di presentare una selezione di corredi particolarmente significativi per illustrare la storia e lo sviluppo dell'insediamento villanoviano di Verucchio, le distinzioni di genere, i ruoli all'interno della comunità. Il percorso segue una linea cronologica, dalle sepolture più antiche ai corredi più

spettacolari della fase di massimo sviluppo del centro villanoviano, ma anche tematico, mettendo in risalto i ruoli maschili e femminili, le forme artigianali delle produzioni, il rango e il rito funerario. Ogni vetrina contiene generalmente un corredo funerario nella sua interezza e distribuzione rinvenuta al momento dello scavo. Il percorso offre alcuni affondi tematici, dedicati ai tessuti (una delle specificità del patrimonio archeologico di Verucchio), ad alcuni elementi simbolici (la *Pothnia Theròn*, da cui deriva il logo scelto per il Museo), a un caso “esemplare” di tomba a struttura complessa (la tomba Lippi 40 e 40bis/2009), che è stata scelta per la riproduzione tattile proprio per il suo carattere esemplificativo (esposta nella Sala Tattile, che mette a confronto alcuni reperti originali e la loro riproduzione).

### **5.c. Collezioni**

Il Museo espone circa il 10% delle opere conservate nei depositi (non tutte già restaurate).

### **5.d. Depositi**

Il patrimonio in deposito è consultabile su richiesta per motivi di studio. La domanda va presentata alla Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per le Province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini (SABAP-RA), mettendo per conoscenza la direzione del Museo. È fruibile al pubblico in determinate occasioni, concordate con la SABAP-RA.

## **6. IMPIANTI E SICUREZZA**

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde).

Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato in ogni ambiente tramite mappa cartacea affissa alle pareti, le vie d'uscita conducono al chiostro esterno.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

## **7. SPAZI PER IL PUBBLICO**

Il Museo di Verucchio è dotato di spazi attrezzati per le attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi al coperto e all'aperto arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati a iniziative di interesse della comunità.

## **8. SERVIZI DI OSPITALITA'**

Il Museo di Verucchio è dotato di bookshop, guardaroba custodito, aperti negli stessi orari del Museo.

## **9. VALORIZZAZIONE**

Il Museo comunica il calendario delle attività in programma attraverso il proprio sito web, newsletter, quotidiani, pieghevoli disponibili presso l'Ufficio IAT di Verucchio e affissi nei principali locali e bacheche pubbliche del Comune.

### **9.a. Esposizioni temporanee**

Il Museo di Verucchio organizza esposizioni temporanee secondo una programmazione da definire annualmente e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti, in accordo con la SABAP-RA responsabile del procedimento di valutazione e prestito.

### **9.b. Attività di promozione del patrimonio**

Il Museo di Verucchio promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo, quali convegni, rassegne, performance, concerti, letture, giornate per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale.

Il Museo di Verucchio collabora con Università italiane e straniere e centri di ricerca, in base ad accordi sottoscritti con il Comune di Verucchio.

### **9.c. Pubblicazioni e Cataloghi**

Il Museo di Verucchio è dotato di una guida al percorso allestitivo, pubblicazioni scientifiche dedicate a particolari temi della Protostoria verucchiese e non solo, una collana divulgativa di studi tematici sul villanoviano e la prima età del Ferro (Quaderni Villanoviani), una collana periodica open access di studi sul Mediterraneo (ARIMNESTOS. Ricerche di Protostoria Mediterranea) e altre pubblicazioni scientifiche o divulgative anche per bambini sulle collezioni.

## **10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

Tutti reperti rinvenuti nelle necropoli di Verucchio sono stati inventariati, conservati in un database accessibile su richiesta.

Sul portale PATER-Catalogo dei beni culturali della Regione Emilia-Romagna sono stati informatizzati e sono a disposizione circa il 50% delle opere esposte nel Museo, con informazioni e relative immagini consultabili liberamente nel rispetto della normativa in materia.

## **11. SERVIZI EDUCATIVI**

I servizi educativi del Museo di Verucchio vengono dati in gestione all'esterno, insieme ai servizi di accoglienza e visite guidate. Le attività, programmate in base ai contenuti del patrimonio archeologico e culturale che il Museo di Verucchio conserva, riguardano visite e percorsi tematici, laboratori e animazioni, corsi di formazione per docenti, seminari su contenuti specialistici. Il piano annuale delle attività è rivolto alle scuole di ogni ordine e grado e non solo e viene pubblicato sul sito web e diffuso agli istituti scolastici (<https://www.Museoarcheologicoverucchio.it/percorsi-per-le-scuole/>).

## 12. SERVIZI SPECIALISTICI

Il Museo di Verucchio possiede:

**Biblioteca** (*consultabile su richiesta nei giorni e orari di apertura del Museo*);

**Catalogo** composto da schede dei materiali e immagini (*consultabile su richiesta a fini di ricerca*)

### **13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il Museo di Verucchio è incluso nel circuito turistico di Verucchio di cui fanno parte la Rocca Malatestiana e la Pinacoteca Comunale, di cui vengono promosse visite guidate ed eventi, coordinando il più possibile gli orari di apertura per favorire un servizio adeguato alla stagionalità, alle caratteristiche del borgo e ai tipi di pubblici dei rispettivi istituti.

Inoltre, il Museo di Verucchio si coordina con altri musei e istituti culturali del territorio per forme di integrazione tariffaria, partecipazione a eventi e iniziative culturali; partecipa a progetti di rete, in particolare della rete Remàr. Comunità e territori (rete dei musei di Area Riminese), condividendo proposte di ricerca, valorizzazione, formazione, scambio di buone pratiche, anche nella prospettiva dello sviluppo culturale, sociale ed economico del settore territoriale in cui opera la rete.

#### **14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il Museo di Verucchio persegue i seguenti obiettivi di miglioramenti:

- ampliamento degli spazi e dei servizi, in particolare nella prospettiva di attrezzare in modo adeguato una Sala Mostre in vista della programmazione biennale di eventi espositivi, per la rotazione dei materiali collocati in deposito non esposti al pubblico e nell'ottica di collaborazioni con altri musei su progetti specifici;
- miglioramento dell'accessibilità dei contenuti, anche attraverso l'uso di dispositivi digitali con le nuove tecnologie che possano "parlare" a tutti (video inclusivi in LIS – lingua dei segni italiana; ricostruzioni dell'abitato antico);
- potenziamento della comunicazione del Museo verso l'esterno, nella prospettiva di aumentare gli ingressi intercettando anche nuovi pubblici.

## **15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO**

È in programma l'allestimento di una Sala Mostre per l'organizzazione di mostre tematiche che rendono fruibili i materiali in deposito e possono attivare nuove collaborazioni attraverso prestiti con altri musei.

## **16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, possono sporgere formale reclamo attraverso l'apposito modulo allegato alla presente.

Responsabile della procedura è il referente individuato dal soggetto gestore del Museo, che deve riferire al/la Sindaco/Sindaca del Comune di Verucchio l'oggetto del reclamo/proposta/suggerimento.

Il Museo si impegna a rispondere entro 1 mese dalla data di ricezione.

Il Museo accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati tramite comunicazione scritta da consegnare al personale dell'accoglienza o tramite mail ([archeologicoverucchio@atlantide.net](mailto:archeologicoverucchio@atlantide.net)).

## **17. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il Museo svolge attività di rilevazione e analisi della fruizione attraverso questionari periodici di gradimento somministrati ai visitatori e a coloro che partecipano alle attività.

## **18. COMUNICAZIONE**

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet del Museo di Verucchio ed è disponibile in formato cartaceo presso la biglietteria dell'Istituto stesso.

## **19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta della Qualità dei Servizi, parte integrante del Regolamento del Museo, è sottoposta ad aggiornamento periodico (*validità tre anni dalla data di approvazione*).