



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI DELLA LIGURIA

Carta della qualità dei servizi

AREA ARCHEOLOGICA E
SISTEMA MUSEALE DELLA CITTÀ ANTICA DI *LUNA*

Ortonovo (SP), via Luni 37

Telefax 0187 66811

E-mail sba-lig.museoluni@beniculturali.it

www.archeoge.beniculturali.it

2012

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Area Archeologica e il Sistema Museale dell'antica città di Luni si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

L'Area Archeologica e il Sistema Museale dell'antica città di Luni si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

▪ continuità

L'Area Archeologica e il Sistema Museale dell'antica città di Luni garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

▪ partecipazione.

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff dell'Area Archeologica e il Sistema Museale dell'antica città di Luni perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La natura giuridico-istituzionale

L'Area Archeologica e il Sistema Museale dell'antica città di Luni comprende:

- Il Museo Archeologico Nazionale
- Le sezioni espositive allestite nei casali rustici
- I complessi monumentali della città antica riportati in luce dagli scavi.

E' composta da edifici e aree di proprietà statale dipendenti dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria la cui sede è a Genova, in via Balbi 10 (tel. 010 27181; fax 010 2465925; sba-lig@beniculturali.it, www.archeoge.beniculturali.it).

La sede

La sede è sita in Ortonovo (SP), via Luni 37 ó tel-fax 0187 66811

Il sistema è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico. Le sue raccolte sono beni culturali di proprietà dello Stato.

Tutte le sedi espositive sono situate all'interno dell'area demaniale della città antica di *Luna*.

- Il Museo Nazionale è un edificio moderno inaugurato nel 1964, aggiornato nel 1988 e ampliato con una sezione dedicata all'architettura sacra del *Capitolium* allestita nel 1990.
- Le sezioni espositive allestite in tre casali rustici costruiti alla fine del 1800 sono dedicate a tematiche specifiche:
 - la Sezione dell'architettura sacra dedicata alle evidenze rinvenute presso il Grande Tempio, dedicato alla divinità eponima *Luna*, inaugurata nel 1998
 - il Lapidario, con le testimonianze epigrafiche, inaugurato nel 1995
 - la Sezione dell'edilizia privata, con particolare riferimento alla *Domus* degli affreschi, inaugurata nel 2001
- L'area archeologica della città antica si identifica con lo spazio urbano della colonia romana di *Luna* fondata 177 a.C. durante la guerra contro i Liguri e con il suo immediato suburbio, dove sono collocati i complessi monumentali scoperti nel corso degli scavi, l'anfiteatro e le necropoli.

La storia

La colonia di *Luna*, posta sul litorale orientale dell'insenatura portuale alla foce della *Macra*, è caratterizzata da impianto rettangolare di circa 24 ettari cinto da mura imponenti.

Al centro della città si sviluppa il complesso civile e religioso: Foro, *tabernae*, *Capitolium*, mentre il Grande Tempio, il santuario urbano dedicato alla divinità eponima Diana-*Luna* fu eretto presso la porta Settentrionale, patrocinato dall'illustre e potente fondatore della colonia M. Emilio Lepido.

Con gli inizi del I secolo a.C. è avviata la coltivazione dei filoni marmiferi sulle Apuane ben presto seguita dall'esportazione nella capitale per la realizzazione di opere pubbliche promosse da personalità politiche emergenti e per il prestigio di ricche dimore private.

La fama e prosperità raggiunsero il culmine in età giulio claudia, periodo in cui la città e il suo porto furono al centro degli interessi della famiglia imperiale e l'organizzazione strutturata delle cave garantì l'esportazione dei marmi lunensi anche nei centri del Mediterraneo.

Alla fine del IV secolo un sisma provocò il crollo degli edifici pubblici e privati, determinando la fine della città romana imperiale, ma già nella prima metà del V secolo Luni diviene sede vescovile riprendendo un ruolo di vitale importanza che verrà ripetutamente confermato: fu infatti centro e presidio della provincia bizantina *Maritima Italarum* e durante la dominazione longobarda i vescovi conservarono autonomia amministrativa.

Dall'età carolingia oltre alle soglie dell'anno mille, Luni restò polo della fede: la città, con la Cattedrale di S. Maria con le sacre reliquie del Preziosissimo Sangue e il suo porto, costituì una

tappa fondamentale degli itinerari devozionali lungo la via *Romea* (poi Francigena) alla volta dei *loca sancta* -Roma e Gerusalemme- e punto di imbarco per S. Giacomo di Compostela.

L'interramento del bacino del *portus Lunae* con gli stagni infestati dalla malaria determinarono nel 1204 il trasferimento a Sarzana dell'*Ecclesia Maior* e fu vano il tentativo del vescovo Enrico da Fucecchio di ristabilire l'insediamento episcopale presso la chiesa Madre di S. Maria, sicchè Dante inserisce Luni nel novero delle città morte e Petrarca la ricorda come vano nome.

A partire dal XVI secolo la città antica, ormai contada della nobiltà sarzanese e del clero lunense, è alla costante attenzione dei cartografi che ne documentano a vario livello i ruderi emergenti: le mura, i templi, il teatro, l'anfiteatroí ..

Nell'ottocento iniziano gli scavi mirati alla conoscenza - è il caso delle esplorazioni Remedi-Promis finanziate da Re Carlo Alberto nell'area capitolina -, ma è solo con la Legge di tutela n. 364 del 1909 che cessano i recuperi indiscriminati volti alla realizzazione di raccolte private.

Dopo il secondo conflitto mondiale la Soprintendenza alle Antichità riprende le indagini cui fa seguito la creazione nel 1951 del piccolo *Antiquarium lunense* nel rustico delle Case Benettini Gropallo e dà avvio alla realizzazione della sede del Museo Nazionale, inaugurato nel 1964.

Parimenti si perfeziona il vincolo a tutela della città e del suburbio con i decreti DM 31. 03. 1952, DM 6. 09. 1966, DM 31. 3. 1973 per un totale di 82 ettari.

L'ordinamento di tutela statale è confluito nel Piano Urbanistico Comunale di Ortonovo.

Gli scavi hanno portato in luce l'area pubblica con il foro *vetus* e le *tabernae*; i templi repubblicani (*Capitolium* e Grande Tempio della dea *Luna*); il Foro *adjunctus* con il tempio imperiale; il *Tabularium* e piazze con loggiati; diverse residenze urbane; gli edifici da spettacolo (teatro e anfiteatro), la porta e le mura Occidentali, il cardine e il decumano massimo, gli edifici da spettacolo (teatro e anfiteatro), il complesso tardo-antico e altomedievale della Cittadella con la Cattedrale di S. Maria.

Dal 1967 ad oggi le progressive acquisizioni di terreni e di immobili hanno assicurato allo Stato oltre la metà della città antica e diverse aree del suburbio consentendo la progettazione del Sistema Museale Lunense volto all'interazione fra monumenti e beni rinvenuti attraverso la creazione di percorsi di visita e l'ampliamento degli spazi espositivi: l'attuazione avanzata degli obiettivi, ha trasformato l'area agricola di proprietà privata in area organizzata per la fruizione, ad alta potenzialità di valorizzazione.

Gli esiti delle indagini sono puntualmente resi noti nelle sedi scientifiche, in pubblicazioni didattiche, nella sezione espositiva dedicata espressamente ai *Lavori in corso*.

La missione

La missione istituzionale consiste nella tutela, ricerca scientifica, conservazione e valorizzazione, esposizione al pubblico e promozione della conoscenza del patrimonio archeologico del sito dell'antica città e del suo territorio.

Obiettivi e specifici progetti di valorizzazione in corso

Il Sistema Museale lunense è stato ampiamente recepito dalla pianificazione territoriale regionale e provinciale quale punto di partenza per la realizzazione del **Parco Archeologico di Luni**: l'obiettivo è condiviso dal Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale di La Spezia, che nell'ambito del *Sistema turistico della Val di Magra* comprende la fruizione storico archeologica con l'area di Luni antica, le aree dei Liguri di Ameglia, le emergenze archeologiche diffuse, quale sistema integrato da attuare attraverso la predisposizione di piani a valenza comunale e intercomunale.

In quest'ottica è stata realizzata l'area di *parcheggio e accoglienza* lungo le mura Occidentali a cura del Comune di Ortonovo con fondi della Comunità Europea, mentre è in corso il progetto di *Collegamento tra autostrada A12 e Parco del Museo Archeologico Nazionale di Luni* a cura della Società Autostrada Ligure Toscana p.a.

Con finanziamenti ARCUS S.P.A prosegue il progetto di *Recupero degli immobili storici e di estensione degli scavi* a cura della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria - finalizzato all'ampliamento del sistema espositivo e alla realizzazione di un nuovo percorso di visita attrezzato lungo il Cardine Massimo quale opportuno raccordo attraverso l'antica Porta Meridionale con l'uscita preferenziale in corso di realizzazione dalla Autostrada A12 Sestri Levante-Livorno. La valorizzazione e la fruizione dell'area sarà implementata da ulteriori interventi previsti con finanziamenti P.O.R. FESR (2007-2013) Asse 4/Azione 4.1-Promozione del patrimonio culturale e naturale. Interventi relativi ai P.I.T. approvati con D.G.R. 719/2009 - P.I.T. Provincia della Spezia-Passaggio nella terra della Luna: itinerari e siti archeologici. Progetto Grande *Luna*. Reliquie di un magnifico teatro, finalizzati al restauro del Teatro, preve indagini archeologiche, e con l'obiettivo di realizzare un allestimento per spettacoli.

I COMPITI E I SERVIZI

Il SISTEMA MUSEALE è sede espositiva permanente delle raccolte provenienti dagli scavi a partire dal 1949 assolvendo alla missione di tutela e conservazione e valorizzazione del patrimonio archeologico della città e del suo territorio in passato disperso in varie sedi.

Svolge inoltre

- ❖ Attività di ricerca scientifica: anche in collaborazione con Università e Istituti italiani e stranieri sono proseguite e proseguono le indagini archeologiche volte sia all'acquisizione di necessari approfondimenti nell'ambito di monumenti già posti in luce sia alla definizione di emergenze di recente scoperta.
- ❖ Censisce il patrimonio lunense disperso in collaborazione con Istituzioni del territorio e Istituti che detengono opere lunensi provenienti dagli scavi del XIX-XX secolo.
- ❖ Promuove iniziative culturali, seminari, convegni, mostre, lezioni e visite didattiche, compatibilmente con i fondi a disposizione.
- ❖ Partecipa con la presenza di opere rilevanti a mostre ed esposizioni promosse da altri enti ed istituzioni.
- ❖ Partecipa attivamente alla pianificazione territoriale per la tutela e valorizzazione della città e del suo territorio

I servizi consistono nell'accoglienza al pubblico, nell'esposizione permanente delle collezioni e attività didattiche.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Modalità di accesso

L'accesso al Sistema Museale della città antica di *Luna* è a pagamento.

Biglietto Intero € 2; **Ridotto** € 1 per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e i 25 anni

Ingresso gratuito per i cittadini dell'Unione Europea sotto i 18 anni e sopra i 65, le scolaresche e i loro accompagnatori, giornalisti iscritti all'albo.

Ingresso gratuito per tutti: nelle Giornate Europee per il Patrimonio, nella Settimana della Cultura; per le coppie il 14 febbraio e per le donne l'8 marzo.

Per esenzioni o riduzioni rivolgersi alla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria (tel. 010 27181; fax 010 2465925).

Regolarità e continuità

Il Sistema Museale della città antica di *Luna* è aperto tutti i giorni, dalle 8,30 alle 19.30

ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:

giorno settimanale feriale lunedì

giorni considerati festivi dal D.M. 13.4.1993: 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre

L'erogazione del biglietto è attualmente effettuata nella sede del Museo Archeologico Nazionale.

Accoglienza

Oltre ai dati presenti *on line* su www.archeoge.beniculturali.it, il servizio di informazione e orientamento è attualmente effettuato dagli addetti all'accoglienza nella sede del Museo Archeologico Nazionale.

Il personale in servizio distribuisce il materiale informativo gratuito:

- planimetria della città antica
- depliant con inquadramento storico
- depliant di supporto al percorso di visita

Nel Sistema Museale della città antica sono presenti pannellature didattico esplicative in lingua italiana.

Accesso facilitato per persone con disabilità motorie

Le sedi espositive sono accessibili dalla viabilità ordinaria con il proprio veicolo di trasporto ad eccezione della Sezione Architettura Sacra: Grande Tempio, della galleria sottostante la sede del Museo Archeologico Nazionale e del piano superiore della Sezione Edilizia Privata.

I **servizi igienici** per persone con disabilità motorie sono collocati presso la sede espositiva dell'edilizia privata, sono raggiungibili dalla viabilità ordinaria con il proprio veicolo di trasporto e all'ingresso dell'area archeologica alla Porta Occidentale.

FRUIZIONE

Ampiezza

Numero delle sale **21**; percentuale di sale aperte alla fruizione 23,8% come di seguito specificato:

Museo Archeologico Nazionale 3 sale [mq 307,05]

Sottoportico del Museo Archeologico Nazionale 2 sale: eccetto disabili [mq 165]

Sezione dell'architettura sacra: Grande Tempio 2 sale [mq 78,86]

Sezione epigrafica 2 sale [mq 96,04]

Sezione edilizia privata e Domus degli affreschi 12 sale [mq 236,10]

Area archeologica

Visibile lungo i percorsi di visita predisposti

Anfiteatro

La visita all'anfiteatro avviene, con partenza dalla sede del Museo Archeologico Nazionale, nell'ambito di un percorso accompagnato dal personale di accoglienza, secondo il seguente orario: alle ore 10,30, alle ore 15,30 (dal 1 ottobre al 31 maggio) e alle ore 17,30 (dal 1 giugno al 30 settembre).

La visita alla sezione epigrafica, a quella dell'architettura sacra e dell'edilizia privata avviene solo il sabato, con partenza dalla sede del Museo Archeologico Nazionale, nell'ambito di un percorso accompagnato dal personale di accoglienza, secondo il seguente orario: alle ore 10,30, alle ore 15,30 (dal 1 ottobre al 31 maggio) e alle ore 17,30 (dal 1 giugno al 30 settembre).

La fruizione di uno o più dei restanti nuclei espositivi potrà avvenire sulla base della presenza minima di 4 unità di personale di custodia, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Ogni variazione sarà tempestivamente segnalata da apposita comunicazione affissa nello spazio di accoglienza ed erogazione del biglietto.

Rapidità della fruizione

Museo Archeologico Nazionale e Sottoportico del Museo

L'attesa massima per l'accesso alla visita di gruppi e scuole [max 30 persone] di 30 minuti

Sezioni espositive allestite nei casali rustici

L'attesa per l'accesso alla visita di gruppi e scuole [max 20 persone] è al massimo di 20 minuti

Nessuna attesa per l'accesso di altre categorie di utenti salvo coincidenze

Efficacia della mediazione

Sono disponibili quali strumenti per la conoscenza pannelli didattico-esplicativi in lingua italiana sia all'interno delle sezioni espositive, sia lungo i percorsi di visita:

Nella area di accoglienza presso la biglietteria a supporto della visita è possibile vedere filmati documentari.

Non sono presenti

- strumenti *on line*, assistenza qualificata per categorie svantaggiate, strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Regolarità e continuità

Non sono previsti: un servizio di informazione e assistenza; un servizio per la consultazione della documentazione per la didattica.

Ampiezza

Presso il Museo è attiva una sezione didattico-educativa gestita dal personale interno che in parte segue progetti prevalentemente rivolti all'utenza scolastica, in parte, nei limiti consentiti dalla disponibilità numerica del personale, accompagna i visitatori nel percorso di visita, attivabile tramite prenotazione.

E' altresì attivo, in base ad una convenzione con il Comune di Ortonovo, un servizio di didattica esterno, su prenotazione e a pagamento, gestito da archeologi professionisti.

E' inoltre stata siglata una convenzione con l'Istituto Comprensivo di Ortonovo incentrata sulla realizzazione del "Progetto Luna" per la conoscenza della città antica attraverso corsi tematici, laboratori, visite didattiche al Museo e all'area archeologica che si conclude con esposizione nella sede del Museo Nazionale degli elaborati eseguiti dagli alunni.

Vengono comunque realizzate iniziative di educazione e didattica, visite e percorsi tematici in occasione di iniziative programmate istituzionali quali: Settimana della Cultura, Giornate Europee

del Patrimonio, Giornata Mondiale dell'Alimentazione etc. saranno pubblicizzate sul sito del Ministero per i Beni Culturali www.beniculturali.it, sul sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria www.archeoge.beniculturali.it, sul sito della Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Liguria www.liguria.beniculturali.it.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni è conservata presso gli archivi nella sede della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria a Genova, in via Balbi 10 (tel. 010 27181; fax 010 2465925; sba-lig@beniculturali.it. (schede di catalogo, inventari, documentazione grafica, fotografica, digitale, pubblicazioni).

Il materiale proveniente dagli scavi è custodito nei depositi dell'area archeologica.

Ampiezza

La consultazione del materiale documentario è possibile su richiesta.

Sono disponibili in formato cartaceo le schede di catalogo del 60% del patrimonio esposto nelle sedi museali previo appuntamento.

L'accesso ai depositi deve essere autorizzato, la richiesta deve essere supportata da una relazione sul progetto scientifico.

Le pubblicazioni sono consultabili nella sede della biblioteca della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria a Genova, in via Balbi 10 (tel. 010 27181; fax 010 2465925; sba-lig@beniculturali.it.) previo contatto per le vie brevi:

Martedì 9-13; Giovedì 9-13; 15-17,30; Venerdì 9-13.

È possibile eseguire riprese fotografiche o audiovisive su beni esposti o nell'area archeologica per uso personale, diversamente è necessario acquisire autorizzazione dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria per ogni altro utilizzo; l'autorizzazione è subordinata alla normativa vigente.

La richiesta deve inoltrata con congruo anticipo presso la sede in Via Balbi 10, 16126 Genova (tel. 01027181; fax 0102465925; e-mail: sba-lig@beniculturali.it).

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

una *e-mail* al seguente indirizzo sba-lig.museoluni@beniculturali.it o un fax al numero 0102465925.

Il SISTEMA MUSEALE DELLA CITTÀ ANTICA DI LUNI effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare quale compensazione

- *Il rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita*

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite.

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utente.

(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard o il livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli **standard di qualità** di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

È riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. È direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
SISTEMA MUSEALE DELLA CITTÀ ANTICA DI LUNA
Museo ARCHEOLOGICO NAZIONALE E AREA ARCHEOLOGICA
Ortonovo (SP), via Luni n. 37 - *Telefax* 0187 6681
E-mail sba-lig.museoluni@beniculturali.it
www.archeoge.liguria.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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