

MUSEO CIVICO DEL *LUCUS BORMANI*

DIANO MARINA

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO DEL *LUCUS BORMANI* DI DIANO MARINA

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 si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato nel museo 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 il Museo Civico del *Lucus Bormani* di Diano Marina 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, razza, lingua, religione, opinione politica.

Continuità

Il Museo 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

Il Museo 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 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.

II. STRUTTURA

CONDIZIONE GIURIDICA

Il Museo Civico del *Lucus Bormani* di Dianio Marina è di proprietà del Comune di Dianio Marina, struttura destinata alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro.

Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale e comunale. La gestione economica e del personale del Museo spetta al Comune e all'Istituto Internazionale di Studi Liguri di Bordighera, come da Deliberazione della G.C. n. 54 del 08/05/2017.

SEDE

Il Museo Civico di Dianio Marina ha sede nel Palazzo del Parco.

Indirizzo: Museo Civico del *Lucus Bormani*, Palazzo del Parco, Corso Garibaldi 60, 18013 Dianio Marina IM, Tel./fax 0183.497621, sito: www.palazzodelparco.it, <http://turismo.dianioarina.im.it/it/cultura/museo-civico>, e-mail museodiano@tiscali.it.

STORIA

Il Museo Civico di Dianio Marina venne istituito nel 1970 (D.C.C. n. 36 del 20 aprile 1970) e aperto al pubblico il 3 giugno 1978 grazie ad un impegno congiunto dell'Amministrazione Comunale, della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Liguria, dell'Istituto Internazionale di Studi Liguri e di alcuni appassionati locali raccolti nella *Communitas Diani*.

La sua sede venne sin da allora individuata al secondo piano del Palazzo del Parco dove, in sei sale, vennero sistemati ed esposti i principali reperti recuperati negli scavi che allora si stavano conducendo nel territorio del *Lucus Bormani* e i materiali provenienti dai primi recuperi effettuati sul relitto della nave romana affondata nel golfo dianese, oltre a fossili e documenti relativi alla paleontologia, al periodo napoleonico e al Risorgimento, che tra i suoi protagonisti annovera anche il capitano dianese Andrea Rossi (1814-1898).

A seguito dei restauri di Palazzo del Parco, iniziati nel 1996 dall'Amministrazione Comunale, che ha deciso di destinare tale edificio a polo dei servizi culturali cittadini (oltre al Museo, la Biblioteca Civica "A.S. Novaro", la Sala Conferenze "Margherita Drago", la Sala Mostre "Rodolfo Falchi"), si è ritenuto opportuno predisporre una nuova adeguata sistemazione del museo, sia con un indispensabile ampliamento della superficie espositiva, sia con l'adozione di criteri e modalità di allestimento più moderni e adeguati ai parametri dell'attuale museografia.

Il 5 settembre 2004 è stata quindi inaugurata al secondo piano del Palazzo la nuova *Sezione Archeologica* che sviluppa il suo percorso espositivo attraverso dieci sale, di cui una multimediale, ripercorrendo cronologicamente le varie fasi della frequentazione umana individuate nel territorio compreso tra Capo Berta e Capo Cervo, che dal Paleolitico medio giungono sino alla tarda antichità e alle prime invasioni barbariche.

Nella prima sala, che introduce al territorio e alla storia della ricerca, sono esposti una ricca collezione paleontologica, costituita da fossili riferibili all'ultimo periodo dell'era terziaria, ed una serie di reperti attribuibili cronologicamente al Paleolitico Superiore.

La seconda e la terza sala sono dedicate all'Età del Bronzo e all'Età del Ferro, con particolare riferimento alla civiltà dei Liguri: tra i materiali si segnalano un'ascia ad alette databile al bronzo finale, una tomba a incinerazione entro urna ed un'anfora massaliota del V secolo a.C.

Le sale 4-9 presentano l'importante sito romano del *Lucus Bormani*, caratterizzato dalla *mansio* di San Bartolomeo al Mare e da alcuni resti della *via Iulia Augusta* (cippo miliare di Chiappa - di cui si espone un calco -, strada *glareata*), attorno alla quale si è sviluppato un esteso abitato di cui vengono descritti i diversi ritrovamenti avvenuti nel territorio, dando particolare rilievo alla vita quotidiana del periodo. Nella sala 5, dedicata al viaggio via terra e via mare, viene anche presentata una selezione dei materiali recuperati dal relitto "a dolia" affondato attorno alla metà del I secolo d.C. al largo del golfo dianese, di cui è esposta una piccola parte del carico.

La sala 10 è incentrata sulla tarda romanità del territorio del *Lucus Bormanii*, periodo a cui si riferiscono alcuni luoghi di culto (chiese dei SS. Nazario e Celso a Diano Marina, di San Siro a Diano Castello, del Santuario della Madonna della Rovere a San Bartolomeo al Mare) che attestano la precoce diffusione del cristianesimo nella zona.

Nella Sezione Archeologica sono esposti oltre 500 reperti tra fossili, ceramiche, anfore, metalli, vetri, ossa, monete ed epigrafi, calchi e grandi ricostruzioni grafiche e fotografiche.

Nel corso del 2005 è stata aperta, nell'atrio del Palazzo del Parco, anche la *Sezione Mineralogica* che espone una parte della collezione della famiglia De Cavero acquisita nel 1960 dal Comune di Diano Marina; i numerosi esemplari (piriti, gessi, calciti, salgemma, limoniti, ametiste, lapislazzuli, quarzi, galene ecc.) provengono da diverse località liguri e italiane e da alcuni stati esteri, Brasile, Uruguay, Madagascar e Sud Africa.

Il 23 giugno 2007 è stata inaugurata al piano terra del Palazzo del Parco la nuova *Sezione Risorgimentale* che espone oggetti e cimeli appartenuti al dianese Andrea Rossi, il "Pilota dei Mille", a cui la sala è intitolata, e al generale Nicola Ardoino, combattente risorgimentale dianese. Nella sala sono visibili bandiere (tra cui quella del Piroscifo "Piemonte", una delle due navi che portarono i "Mille" da Quarto a Marsala), divise (tra cui quella celebre dei garibaldini), medaglie, armi, documenti (lettere, diplomi ecc.), nonché la famosa "lanterna" donata da Garibaldi alla figlia del Rossi e utilizzata dall'"eroe dei due mondi" nella discesa dell'Aspromonte.

MISSIONE DEL MUSEO

Il Museo Civico di Diano Marina, secondo la definizione data dalla legge, assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico proveniente dagli scavi nel dianese, oltre che delle collezioni risorgimentale e naturalistica conservate nel Museo.

Svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici, risorgimentali e naturalistici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

Il Museo assolve a questa "missione" come:

1. sede espositiva dei numerosi reperti archeologici provenienti dalle indagini svolte nel territorio e nelle acque del Golfo Dianese, della raccolta del "pilota dei Mille" Andrea Rossi e della raccolta mineralogica della famiglia "De Cavero";

2. sede di attività di ricerca scientifica incentrate sul patrimonio del Museo e sulle testimonianze archeologiche, storiche e artistiche del territorio;
3. sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, “stage” e corsi di formazione, lezioni tematiche, conferenze, visite guidate;
4. nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca italiani e stranieri, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA’

ACCESSO

ACCESSIBILITA’ ESTERNA

Il Museo è accessibile: col treno (stazione di Diano); con mezzi pubblici (linea RT - prima fermata a 5 minuti); con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze parcheggi pubblici liberi e a pagamento con posti riservati ad auto di persone con difficoltà motoria.

ACCESSIBILITA’ INTERNA E SICUREZZA

Compatibilmente con le caratteristiche dell’edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all’accesso dei visitatori disabili con l’abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti ascensore e servizi igienici dedicati. Le persone disabili sono aiutate nell’accesso e nell’uso degli ausili dal personale addetto, pertanto tutto il museo è visitabile da persone con difficoltà motorie. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d’uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

Il Museo è dotato di alcuni reperti “tattili” per l’accoglienza e la visita dei visitatori ipovedenti.

ORARIO DI APERTURA

Il Museo si impegna a garantire l’apertura quotidiana. L’orario di visita è il seguente: (settembre-giugno) mercoledì e venerdì 9.30-13.30, giovedì 9-12/15-17, sabato 9-13/15-17; (luglio-agosto) mercoledì-venerdì 9-12/21-23, sabato 9-13. La prenotazione è obbligatoria per gruppi e scolaresche (tel. 0183.497621). Il Museo è chiuso la domenica e i festivi.

MODALITA’ DI ACCESSO (ex. D.Lgs. n.41/04 art. 103)

L’accesso è a pagamento. Costo del biglietto: *Intero*: € 5,00; *Ridotto*: € 2,50 Turistinrete; Primavera Card; Promo Hotel Group; Museo dell’Olivo Carli di Imperia; Alberghi-Residence-Campeggi-Agenzie di Viaggio siti nel Comune di Diano Marina; Gruppi oltre 5 persone; scuole superiori; studenti universitari; ultra 65enni; ragazzi fino a 18 anni; componenti di famiglie escluso il capo famiglia; soci CTG; *Ridotto*: € 2,00 bambini fino a 10 anni, scuole primarie e secondarie. Ulteriore riduzione del 30% soci FAI, TOURING CLUB IT, Soci COOP. Ingresso gratuito per le scuole del comprensorio dianese e per i disabili. Biglietteria: aperta negli orari di visita al Museo. Informazioni: tel./fax 0183.497621, e-mail: museodiano@tiscali.it. E’ possibile prenotare le visite guidate e i laboratori didattici.

ACCOGLIENZA

UN PUNTO INFORMAZIONE è individuato in prossimità della biglietteria dove sono esposti e disponibili gratuitamente depliant con orari di apertura, calendari delle iniziative per il pubblico, copia della carta dei servizi, stampati con piante orientative del Museo. Tutto il materiale informativo è predisposto anche in lingua inglese, francese, tedesca.

PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici; per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto.

LA GUIDA DEL MUSEO è consultabile e acquistabile presso la biglietteria.

UNA PAGINA ON LINE relativa al Museo è sul web all'indirizzo www.palazzodelparco.it. Sono inoltre presenti: SERVIZI IGIENICI per i visitatori, ASCENSORE, SEDUTE A DISPOSIZIONE DEI VISITATORI, PANNELLI E REPERTI TATTILI.

FRUIZIONE

TUTTE LE SALE di norma sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, all'atto della bigliettazione il pubblico ne è informato. Nel punto informazione è anche posto l'elenco delle opere temporaneamente non esposte per prestito o restauro. L'elenco è aggiornato continuamente.

LA PRENOTAZIONE per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria anche senza visita guidata. Le prenotazioni sono calendarizzate. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.

LA RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA o con filmati dei beni culturali esposti nel Museo senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr. Decreto Legge 31 maggio 2014 (83/2014) – “ARTBONUS”). La riproduzione va comunque autorizzata; per questo i visitatori che desiderano fare foto o riprese amatoriali dei beni esposti devono compilare l'apposito modulo a disposizione presso la biglietteria del Museo. Ogni altro tipo di riproduzione è soggetta al pagamento di un canone previsto nel tariffario ministeriale per ogni tipo di riproduzione. E' possibile presentare alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale (Tel. 0183.497621).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

IL SERVIZIO DIDATTICA MUSEALE direttamente gestito dal Museo, elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio archeologico, storico, naturalistico del territorio in collaborazione con le scuole, gli Enti locali, l'Università e associazioni di volontariato culturale, svolgendo attività educativa e di formazione anche per adulti e tutoring per studenti universitari in stage presso il museo. Visite guidate gratuite sono organizzate in occasione della Settimana della Cultura e in occasione di altre iniziative nel corso dell'anno (Giornata Internazionale dei Musei, Giornate del Patrimonio, Festività natalizie ecc.).

Un calendario di iniziative è programmato con cadenza annuale per diversi tipi di pubblico. Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile al punto informazione e online sul sito web www.palazzodelparco.it che viene aggiornato settimanalmente.

E' istituito un indirizzario degli Amici del Museo. A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative attraverso E-mail.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

TUTELA DEL PATRIMONIO ESPOSTO

Ci si impegna a conservare e proteggere e valorizzare il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione del pubblico un "Questionario di gradimento", che viene visionato settimanalmente dalla Direzione.

La Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni a eventuali reclami debitamente sottoscritti, prevedendo il rilascio di un biglietto gratuito in caso di un disagio provocato al visitatore senza averne dato preavviso, o per negligenza di servizio.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Periodicamente (almeno due volte l'anno sul gradimento generale sui servizi al pubblico del Museo) vengono sottoposti ai visitatori questionari ed effettuate interviste a campione per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La presente carta è esposta al pubblico nella sala d'ingresso del Museo ed inoltre è a disposizione gratuitamente del pubblico in forma cartacea nel punto informazione e su web. Essa è sottoposta ad un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

Approvata con deliberazione n. 38 dell'8/3/2019 della Giunta Comunale del Comune di Diano Marina