CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
DEL MUSEO TERRITORIALE DEL LAGO DI BOLSENA

ADOTTATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE n. 186 del 14 ottobre 2026

PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare i principi e le 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 della Qualità dei Servizi, nei musei dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto 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 ("Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi" - ICOM).

Principi fondamentali ispiratori.

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo territoriale del lago di Bolsena si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di Museo enunciata dall'ICOM – International Council of Museums 2022 "*Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale ed immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità (...)".*
Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums) adottato dalla 15° Assemblea Generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";

- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D. Legs n. 112 del 1998)”;
- Legge 12 novembre 2015, n. 182 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 20 settembre 2015, n. 146, recante misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione”;
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018, n. 113 recante “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale” - Allegato I “Livelli uniformi di qualità per i musei”;
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137” e s.m.i

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- *uguaglianza*: il Museo eroga i propri servizi e garantisce l’accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l’accesso agli utenti con disabilità cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate;
- *imparzialità*: il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale 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 degli utenti;
- *partecipazione*: il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi 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 dell’utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati 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 si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche);
- *qualità dei servizi*: il servizio è erogato in modo da garantirne l’efficienza e l’efficacia nell’ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
  Vengono adottati opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

Il Museo territoriale del lago di Bolsena è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione dei tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.
Il Comune di Bolsena si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.
Con la Carta dei Servizi il Museo territoriale del lago di Bolsena presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.
La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori, e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con la presente Deliberazione della Giunta Comunale in attuazione dell'art. 10 del Regolamento vigente del Museo, ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel Regolamento sopra citato.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Museo territoriale del lago di Bolsena è un Museo pubblico civico, gestito attualmente in concessione.
Il Museo è stato istituito con Deliberazione della Giunta Municipale n. 264 del 29/09/1979 e la missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, è di assicurare la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento. Il MTLB è ospitato nella medievale Rocca Monaldeschi della Cervara (Piazza Monaldeschi, 1) e nel contiguo omonimo palazzo (Via de' Medici, 1). Il MTLB è stato inaugurato nel suo completo allestimento all'interno della Rocca Monaldeschi il 5 maggio del 1991, ma già nell'aprile dell'anno precedente nel piano d'ingresso era stata realizzata una mostra, poi divenuta permanente, sulla formazione geologica del territorio e sull'abitato villanoviano del "Gran Carro", sommerso nelle acque del lago di Bolsena. Il MTLB si articola in varie sezioni che spaziano dalla formazione del territorio alle più antiche fasi dello sviluppo umano, dalla protostoria ai periodi etrusco e romano, dal Medioevo all'epoca moderna e contemporanea. La sezione dedicata all'ecosistema lacustre, con cui si concludeva il percorso museografico della Rocca Monaldeschi, è stata sostituita nel 2011 da un grande acquario didattico d'acqua dolce realizzato a cura dell'Amministrazione Provinciale di Viterbo. A partire dal 2013 il percorso museografico è stato ampliato con l'allestimento di nuove sezioni museali, inaugurate nel Palazzo Monaldeschi della Cervara, a fianco della Rocca. Inserito fin dalla sua inaugurazione nell'Organizzazione Museale Regionale (OMR), il MTLD è stato anche insignito dalla Regione Lazio del Premio Marchio di Qualità e dal 2000 coordina l'attività scientifica del Sistema museale del lago di Bolsena (Si.mu.la.Bo.), rivolta soprattutto alla promozione del territorio, alla ricerca, all'editoria (scientifica e divulgativa) e alla didattica in ambito scolastico.
Il patrimonio museale è costituito da reperti archeologici provenienti dal territorio comunale di Bolsena e da siti situati attorno al bacino lacustre.
I beni conservati attualmente dal Museo comprendono n. 3.785 opere catalogate (90% dei beni posseduti) e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del Museo.
Sono presenti 14 schede di restauro e di movimentazione consultabili su motivata richiesta presso l'archivio documentale del Museo.

Indirizzi e contatti:

Museo Territoriale del Lago di Bolsena

Piazza Monaldeschi, 1 – 01023 Bolsena (VT)

Tel. 0761-798630

e-mail: museo@comune.bolsena.vt.it

sito web: https://www.comune.bolsena.vt.it/home/vivere/luoghi/Luogo-2.html

Social: FB: https://www.facebook.com/MuseoBolsena?locale=it_IT

Compiti e servizi

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività riguardanti le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e del paesaggio.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

- **servizi educativi**: il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: organizzazione di cicli di conferenze divulgative rivolte al "grande pubblico" su temi legati alla storia e all'archeologia dell'area volsiniese; visite guidate tematiche all'interno del Museo; *trekking* naturalistico-culturali di valorizzazione del paesaggio; *performance* coreutiche. Le attività, destinate a pubblici diversi, sono realizzate sia direttamente dal personale assegnato al Museo sia da professionisti esterni, individuati dalla Direzione del Museo e di volta in volta incaricati dal Comune di Bolsena.

- **servizio didattico per il pubblico scolastico**: il servizio rivolto alle istituzioni scolastiche del territorio comunale, provinciale e delle province limitrofe, di ogni ordine e grado, si articola in visite guidate alle sale espositive, laboratori didattici e attività di approfondimento *hands on*, selezionabili e prenotabili dai docenti in base alle diverse fasce d'età degli studenti. Il servizio è a pagamento. Il servizio comprende anche percorsi di visita esterni, finalizzati alla diffusione della conoscenza dell'evoluzione urbana e delle trasformazioni storiche intervenute nel corso dei secoli nei principali luoghi di interesse di Bolsena e/o del territorio. Le attività sono programmate e curate dagli operatori museali in servizio presso il Museo. L'accesso al servizio avviene previa prenotazione telefonica o via e-mail, da confermare mediante la compilazione e invio al Museo di apposito modulo. Tutte le informazioni, le proposte e il modulo di prenotazione sono disponibili, a partire dal 1° settembre di ogni anno, a richiesta attraverso i canali telematici (museoeacquariodibolsena@gmail.com).

- **servizio di visite guidate per il pubblico adulto**: il servizio di visite guidate, compreso nel costo del biglietto e curato dagli operatori museali in servizio presso il Museo, è a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.
  Per gruppi di almeno 10 persone il servizio è attivabile su richiesta.
  Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile su richiesta.
  Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla inviando una email alla segreteria del museo (museo@comune.bolsena.vt.it).

- **stage formativi**: il Museo è sede ospitante di *stage* formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione.
  L'attivazione e lo svolgimento degli *stage* sono regolamentate da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali;

- **servizi specialistici**: il Museo possiede una biblioteca specializzata presso la sede della biblioteca comunale "Giuseppe Cozza Luzi", ove è presente un'ampia sezione tematica di archeologia etrusco-romana che costituisce un utile complemento allo studio e alla valorizzazione delle collezioni conservate e che comprende testi dedicati prevalentemente all'Etruscologia e all'archeologia romana dell'area volsiniese. La biblioteca si arricchisce continuamente attraverso acquisti, donazioni di singoli studiosi ed Enti di ricerca, scambi bibliografici con le pubblicazioni del Museo. Il patrimonio librario, di circa 890 volumi, è disponibile in consultazione presso la saletta di lettura della Biblioteca medesima. Le pubblicazioni possono essere anche richieste in consultazione e/o prestito, laddove consentito, anche alla biblioteca civica.
  L'80% delle pubblicazioni possedute è consultabile attraverso il Catalogo del Polo Bibliotecario della Regione Lazio, all'interno del catalogo della Biblioteca civica di Bolsena: i volumi facenti parte della biblioteca del Museo sono contrassegnati dalla seguente dicitura S.T. (Sezione tematica). Alla biblioteca si accede nei giorni di apertura consultabili sul sito internet (www.comune.bolsena.vt.it/home/amministrazione/uffici/Ufficio-8.html)

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso e orario

Il Museo è privo di barriere architettoniche.

Il Museo è aperto al pubblico per 40 ore a settimana nel periodo invernale (ottobre-aprile) e per una media di 55 ore a settimana nel periodo estivo (maggio-settembre). L'orario di apertura è distribuito dal martedì alla domenica nel periodo invernale e dal lunedì alla domenica nel periodo estivo ed è pubblicizzato sul sito *web* del Museo e nella bacheca esterna all'ingresso principale.

Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, nella bacheca esterna del Museo, sul sito *web* e sui canali *social*.

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate per effettuare riprese fotografiche e video.

Sono tenuti a osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito *web* e del quale è affissa copia nell'area accoglienza-biglietteria all'ingresso del Museo.

È presente una chiara segnaletica dedicata di avvicinamento alla sede del Museo.

Orario di apertura:

Orario estivo 1 (1° maggio - 15 luglio)
da lunedì a venerdì 10.00-13.00 / 15.00-19.00
sabato e domenica 10.00-19.00
Orario estivo 2 (16 luglio – 31 agosto)
da lunedì a domenica 10.00-20.00
Orario estivo 3 (1° - 30 settembre)
da lunedì a venerdì 10.00-13.00 / 15.00-19.00
sabato e domenica 10.00-19.00

Orario invernale (1° ottobre - 30 aprile)
lunedì chiuso tranne i festivi
da martedì a venerdì 10.00-13.00 / 15.00-18.00
sabato e domenica 10.00-18.00 (orario continuato)
festivi 10.00-18.00 (orario continuato)

PALAZZO MONALDESCHI DELLA CERVARA
Orario estivo (1° giugno - 30 settembre)
sabato 17.00-19.00 e domenica 10.00-13.00 / 16.00-19.00

Chiusura ordinaria e straordinaria: tutti i lunedì nel periodo invernale; 25 dicembre.

Informazione e orientamento: il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'area di accoglienza-biglietteria, il proprio sito *web* e i propri canali *social*, il sito e i canali social del Comune di Bolsena oltre che attraverso gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni: attivo tutti i giorni, in orario di apertura al pubblico, sia telefonicamente (0761-798630), sia via email (museoeacquariodibolsena@gmail.com).

Area accoglienza-biglietteria: l'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale.

La tariffa attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono di seguito indicate:

- biglietto cumulativo "Museo, Spalti e Acquario" adulti € 6,00
- biglietto cumulativo "Museo, Spalti e Acquario" ridotto € 4,00
- Servizio visite guidate € 1,00

Riduzioni: minori tra 6 e 14 anni di età; adulti di oltre 65 anni di età; gruppi di almeno 15 persone; gruppi di alunni di scuole pubbliche in visita didattica (accompagnatori con ingresso gratuito); adulti in possesso della Musei Card del SI.MU.LA.BO.

Avranno diritto all'ingresso gratuito al Museo i seguenti soggetti:

a) minori fino a 6 anni di età non compiuti;
b) residenti nel Comune di Bolsena;
c) soggetti con disabilità (e relativo accompagnatore in caso di disabilità che comporti l'ausilio di quest'ultimo);
d) guide turistiche;
e) titolari della tessera I.C.O.M. (International Council of Museums);
f) soggetti, singoli o in gruppo, individuati dal Comune e di volta in volta comunicati al concessionario o gestore o soggetti partecipanti alle iniziative promosse dal Comune all'interno del Museo, se previsto dal Comune stesso;
g) eventuali aventi diritto ai sensi delle normative vigenti.

Avranno diritto all'ingresso gratuito nel Museo senza emissione di biglietto, coloro che hanno rapporti di lavoro o comunque interagiscano con il Comune per finalità istituzionali (a mero titolo esemplificativo: soggetti autorizzati dagli organi comunali, curatori dell'allestimento di mostre e iniziative varie, soggetti che effettuino rilievi e sopralluoghi per attività di progettazione o riprese televisive, personale tecnico-manutentivo in servizio, soggetti con mansioni di verifica sull'attività del concessionario o gestore).

Il Comune potrà inoltre disporre l'ingresso gratuito al Museo per tutti i visitatori in alcuni giorni dell'anno, in concomitanza di pubbliche iniziative di particolare rilievo (quali ad esempio le "Giornate Europee del Patrimonio").

Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.

Nella area accoglienza-biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni: orari e giorni di apertura del Museo, tariffe di ingresso.

Nell'area di accoglienza-biglietteria è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo: *depliants* informativi, guida del Museo, guide del Sistema museale del lago di Bolsena, quaderni del Sistema museale del lago di Bolsena, *gadgets*, cartoline ricordo.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata in tutte le sale espositive.

Standard di qualità e obiettivi di miglioramento: come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal decreto

dell’allora Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113/2018 e aderisce all’Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli *standard* di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell’utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi: il Museo si articola su più livelli della Rocca Monaldeschi della Cervara di Bolsena e nell’adiacente sede distaccata di Palazzo Monaldeschi della Cervara. Nella sezione principale della Rocca, dove è collocata la biglietteria e il bookshop, l’esposizione è articolata principalmente su due piani. All’ingresso del Museo è esposto un monumentale sarcofago in marmo greco, databile in epoca severiana (fine II- inizi Il secolo d.C.) decorato in rilievo con scene del culto di Bacco. Nella sezione dedicata alla formazione del territorio, accanto ad alcuni plastici che illustrano l'evoluzione geologica dell'area, sono esposti vari campioni di rocce vulcaniche, tra cui "bomba vulcanica" di notevoli dimensioni ed un poliedro di lava proveniente dalle cosiddette "Pietre Lanciate". La Preistoria è documentata da strumenti sia in pietra scheggiata (riferibili al Paleolitico medio e superiore) sia in pietra levigata (periodi neolitico ed eneolitico). Alla una fase protostorica appartengono sia vasi e manufatti dell'età del bronzo (XVIII-X secolo a.C.) recuperati sui fondali lacustri sia due contesti funerari dalle necropoli di Bisenzio, pertinenti ad una fase avanzata della prima età del ferro (VII secolo d.C.), periodo ulteriormente testimoniato dai reperti provenienti dall'abitato villanoviano del "Gran Carro" (IX secolo a.C.), oggi sommerso lungo la sponda orientale del lago di Bolsena. La fase iniziale del periodo etrusco (fine VIII - inizi VI secolo a.C.) è testimoniata da una trentina di corredi funerari, ricchi di oggetti in bronzo e in ferro, nella necropoli della Capriola, mentre alla fase più recente (III secolo a.C.) si riferisce recuperati una tomba dalla località Melona, con numerosi vasi argentati e oggetti di bronzo. Dai resti della città romana di Volsinii, situati ad un centinaio di metri dalla Rocca Monaldeschi, provengono i reperti esposti al piano superiore del Museo (ceramiche, lucerne, terrecotte architettoniche, affreschi), tra cui si segnala il celebre "Trono delle Pantere", un manufatto in terracotta decorato in rilievo, pertinente al culto di Bacco. La corte di ingresso esterna al Museo, dove possono essere svolte attività laboratoriali e conferenze pubbliche o spettacoli all’aperto, ospita un lapidarium con iscrizioni latine di ambito funerario e votivo e da qui è accessibile al pubblico anche il camminamento superiore delle mura, dalla quale si può godere di un ampio affaccio sul lago. Nella sede distaccata di Palazzo Monaldeschi è attualmente ospitata la mostra “La Memoria dell’Acqua” dedicata agli scavi nel sito perilacustre del “Gran Carro” a cura della Soprintedenza ABAP VT-EM, inaugurata il 17 luglio 2025. Al piano superiore è presente una sezione permanente dedicata ai relitti lacustri, che ospita in particolare i resti di una torretta ventrale di un B-17f della seconda guerra mondiale, oltre alla conservazione dell'Ars Wetana (l'arte del merletto di Orvieto) e all'antica tradizione delle infiorate bolsenesi che ogni anno precedono e segnano la solenne processione del Corpus Domini. In questa sede è inoltre ospitato il deposito dei materiali archeologici del Museo.
Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.
Tutte le aree, sia quelle espositive sia quelle destinate a specifiche funzioni, escluso il camminamento delle mura, sono raggiungibili attraverso ascensore, scale, rampe di collegamento e montascale.

Durante l'orario di apertura, il Museo è presidiato da personale qualificato che svolge attività di accoglienza e assistenza al pubblico, facilitando il superamento di eventuali barriere sensoriali e cognitive lungo il percorso di visita.

Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di un bookshop e di un'area accoglienza-biglietteria cui si accede negli orari ordinari di apertura al pubblico del Museo.

Comunicazione nell'allestimento: ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in lingua italiana e inglese, con informazioni chiare e leggibili, e di schede di sala bilingue.
Tutte le informazioni sono accompagnate da didascalie in lingua italiana. Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico cronologico-tematico atto a valorizzare, da un lato, le importanti collezioni archeologiche inerenti la preistoria, la protostoria, l'età etrusca e romana, l'età medievale del territorio lacustre, con particolare riferimento a Bolsena/Volsinii.

Collezioni: il Museo espone 3.785 reperti che rappresentano circa il 90% delle opere conservate nei depositi di pertinenza.

Depositi: il Museo, presso la sede distaccata di Palazzo Monaldeschi, è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati, su apposite scaffalature con piani contrassegnati da idonea etichettatura. Del contenuto dei depositi è redatto apposito registro.
La consultazione, per motivi di ricerca e di studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare via email alla Direzione del Museo (museo@comune.bolsena.vt.it).

Valorizzazione

Esposizioni temporanee: il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti sopra, programma e organizza mostre coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private. Partecipa, mediante il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

Attività di promozione del patrimonio: il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo riguardanti conferenze, convegni e presentazioni di libri; concerti e spettacoli di teatro dal vivo; laboratori per un pubblico scolare ma anche per diverse fasce di età; visite guidate a tema in specifiche ricorrenze (ad es. le Giornate Europee del Patrimonio o le Giornate delle Dimore Storiche del Lazio); *performance* narrative (passeggiate-racconto) dedicate all'interpretazione in chiave storico-antropologica del paesaggio; progetti di mediazione del patrimonio per persone con disabilità (visiva, uditiva, demenze); progetti di ricerca collegati alle collezioni che hanno portato alla firma di specifici protocolli di intesa con Università (es. Università per Stranieri di Siena, Università degli Studi di Chieti-Pescara).

Pubblicazioni e Cataloghi: il Museo ha un proprio catalogo edito in due volumi a cura di P. Tamburini (*Un museo e il suo territorio. Il Museo Territoriale del Lago di Bolsena*, voll. 1-2, Bolsena 1998 e 2001). Inoltre, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, realizza pubblicazioni

divulgative, anche per bambini (es. *l'Acchiappamuseo)*, schede didattiche, *brochure* informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.
Dal 2005 è stata inaugurata una collana intitolata "Studi e Materiali per la Didattica", nella quale sono stati editi volumi monografici dedicati a temi di archeologia e didattica museale.
Il Museo partecipa, inoltre, alla pubblicazione di volumi della Collana Scientifica del Sistema museale del lago di Bolsena, all'interno della quale ha realizzato finora quattro volumi a tema bolsenese, di cui l'ultimo edito a cura di P. Binaco (*Il ricordo dei defunti nella Volsinii imperiale: la necropoli della Castagneta dei Frati a Bolsena*, in *Quaderni* 24, Perugia 2022).
L'attività di ricerca del personale del Museo è, infine, pubblicata in numerosi contributi a stampa nei principali periodici di settore e negli Atti di convegni nazionali e internazionali.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli *standard* di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando l'indirizzo email della direzione del Museo (museo@comune.bolsena.vt.it) oppure inviando una PEC a: postacertificata@pec.comune.bolsena.vt.it

La Direzione risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre sette giorni lavorativi dalla data di ricezione della scheda.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge un'attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della *privacy*. I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.