



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Battistero degli Ariani

Piazzetta degli Ariani - 48121 Ravenna

tel. 0544 543724

e-mail: pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

sito web: www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 dei beni e delle attività culturali e del Turismo 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

Lo svolgimento delle attività istituzionale si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

▪ **trasparenza**

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Monumento si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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**

Il Monumento 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 del Monumento 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

Il Battistero degli Ariani è un Monumento del Demanio che afferisce al Polo Museale dell'Emilia Romagna – sede di Ravenna.

Il Battistero non ha personalità giuridica, non ha una propria pianta organica, né gode di autonomia finanziaria e contabile; pertanto la gestione economica e del personale dipende dal Polo Museale dell'Emilia Romagna.

Le missioni istituzionali del Polo Museale dell'Emilia Romagna nei riguardi del Battistero sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione, la documentazione del bene architettonico e dei manufatti in essa conservati e la promozione della loro conoscenza.

Il Battistero degli Ariani rappresenta un'importante testimonianza della dominazione dei Goti e del loro culto; si ritiene infatti costruito da Teoderico durante il suo dominio (493-526) come battistero dell'antica cattedrale ariana, oggi chiesa dello Spirito Santo, che sorge nelle sue vicinanze. Dopo la cacciata degli Ostrogoti da Ravenna e a seguito della conquista bizantina (540), venne emanato dall'imperatore Giustiniano un editto mediante il quale gli edifici sacri ariani vennero riassegnati alla Chiesa cattolica; pertanto l'edificio venne riconciliato al culto ortodosso al tempo dell'arcivescovo Agnello come oratorio dedicato alla Vergine Maria. Da qui deriva il nome di Santa Maria *in Cosmedin* con il quale venne identificato a partire dal VII secolo e la denominazione di *Monasterium Sanctae Mariae* con la quale lo ricorda il protostorico ravennate Andrea Agnello nel secolo IX. Il Battistero, le cui vicende furono legate in parte a quelle dell'attigua cattedrale ariana, subì nei secoli numerosi rimaneggiamenti, fra i quali la demolizione delle absidi e il rialzamento del pavimento. Nel XI secolo fu preso in consegna, insieme con la vicina chiesa, dai Benedettini; nel Rinascimento fu dato in commenda al clero secolare e dal 1608 fu affidato alle cure dei Teatini. Particolarmente importanti furono gli interventi che lo interessarono nel XVII secolo; dall'anno 1667 infatti, per intervento del cardinale Cesare Rasponi, venne inglobato in un adiacente edificio, nel quale ebbe funzione di abside, costituendo l'Oratorio della Confraternita della Croce. Alla fine dell'Ottocento l'edificio, di proprietà privata, aveva perso ogni funzione di culto e si trovava circondato da superfetazioni. Nel 1914 divenne di proprietà dello Stato italiano e tra il 1916 e il 1919 fu interessato da lavori di restauro che fornirono importanti informazioni sull'assetto architettonico originale, a seguito delle quali si ripristinarono ove possibile le parti demolite e si riportò in luce ciò che restava delle antiche costruzioni. L'edificio, che si presenta ora in parte interrato, è strutturato a pianta centrale ottagonale. Dal perimetro fuoriescono quattro piccole absidi semicircolari orientate secondo i punti cardinali, delle quali la maggiore, rivolta a est, è preceduta da un presbiterio. Quello che oggi vediamo è solo la parte centrale della costruzione antica, che appariva più ricca e articolata; originariamente infatti il Battistero era circondato da un ambulacro anulare coperto da una volta, che si interrompeva solo sul lato orientale, in corrispondenza dell'absidiola più grande. All'interno le pareti si presentano in nudo laterizio, ma in antico erano riccamente ornate con marmi, stucchi e mosaici. Di tutto l'apparato decorativo originario non resta ora che il prezioso rivestimento musivo della cupola, nel quale gli studiosi, pur nell'unità del programma iconografico, riscontrano tempi stilistici diversi; l'opinione attualmente prevalente è comunque che tutti gli interventi risalgano al periodo teodoriciano. Inoltre, pur essendo il mosaico sostanzialmente ben conservato, gli inevitabili restauri che la raffigurazione ha subito nei secoli spiegano qualche disomogeneità e la difficoltà di interpretazione di alcuni particolari. L'impostazione iconografica del mosaico denuncia l'influsso del programma figurativo attuato, pochi decenni prima, all'interno del Battistero annesso alla cattedrale cattolica, denominato Neoniano, ma se ne differenzia sia per il mutato gusto artistico che per il diverso influsso della dottrina ariana, eresia cristologica diffusasi a Ravenna in particolare nel periodo teodoriciano. Al centro della cupola campeggia un medaglione incorniciato da un anello con corona dorata d'alloro su fondo rosso; al suo interno è raffigurata, come si

conviene in un battistero, la scena del battesimo di Cristo, simbolo di vittoria sulla morte. L'episodio è tradizionalmente costruito con tre personaggi. Al centro il Cristo ignudo, immerso nelle acque del Giordano, è rappresentato giovane e imberbe, mentre il Battista a sinistra, vestito di un rozzo abito e di un bastone da pastore simbolo della vita di privazioni del deserto, gli impone la mano sulla testa secondo l'antico rito. Dall'alto scende verticalmente la colomba divina, a irrorare con un potente fiotto il capo del Cristo. A destra è collocata la figura di un nobile e possente vecchio con barba e capelli bianchi, rappresentato con torso nudo e la parte inferiore del corpo ricoperta da un drappo verde. Il personaggio simboleggia il fiume Giordano, in quanto fornito di attributi che derivano direttamente dalle divinità fluviali personificate comuni nell'iconografia ellenistica. Infatti la figura si appoggia a un vaso rovesciato, dalla cui bocca defluisce l'acqua, e regge in mano una canna palustre, mentre sulla sua testa spuntano le rosse chele di un granchio, che rappresentano gli elementi della vita acquatica. Nella fascia concentrica che circonda il medaglione è raffigurato un maestoso corteo di apostoli, che avanzano con ritmo cadenzato su fondo aureo, intervallati da immagini stilizzate di palme. Vestiti secondo la foggia degli antichi romani, sorreggono ciascuno una corona, simbolo di vittoria, con le mani ricoperte, in segno di rispetto, da un pallio bianco. Su ognuno di questi veli compaiono lettere greche dette gammadie, si tratta di monogrammi derivanti dal mondo classico pagano che acquisirono poi un importante significato nell'ambito dei simboli e della numerologia cristologica, che però oggi non possiamo più interpretare con sicurezza. La processione si conclude a destra con Pietro e a sinistra con Paolo ben caratterizzati nei volti e identificati mediante gli attributi canonici: l'uno tiene in mano le chiavi e l'altro due rotoli. Essi affiancano il culmine simbolico del corteo: un trono d'oro riccamente decorato. Il motivo iconografico cristiano della cattedra vuota, di origine orientale, fa riferimento alla presenza invisibile del Cristo e rappresenta simbolicamente il trono sul quale egli sederà nel giorno del giudizio finale. Qui però l'iconografia è arricchita da elementi nuovi che ne modificano l'interpretazione e che potrebbero rappresentare l'apporto della dottrina ariana alla raffigurazione. Infatti sul sedile è collocato un drappo bianco e un cuscino purpureo dove poggia una grande croce latina ornata di gemme; questi elementi potrebbero essere i simboli delle sofferenze patite sulla croce e quindi alludere alla natura umana e alla fisicità del Cristo. Dal 1996 il Battistero degli Ariani fa parte dei monumenti tutelati dall'Unesco.

Il Battistero degli Ariani ha sede in piazzetta degli Ariani

Il Monumento assolve ai suoi compiti istituzionali principalmente attraverso:

- la fruizione da parte dell'utenza del Bene tutelato
- l'organizzazione, anche attraverso la partecipazione di altri Enti e Istituzioni, di iniziative ed eventi culturali quali visite guidate tematiche
- l'attività di ricerca scientifica e lo studio sull'architettura e il patrimonio artistico in essa contenuto e la conseguente pubblicazione dei risultati
- il consolidamento e la diffusione della conoscenza del profondo legame del Battistero con la città e il territorio di Ravenna
- l'attività dei Servizi educativi con il fine di sviluppare in un pubblico sempre più vasto, con particolare riferimento alle giovani generazioni, l'attenzione al bene architettonico, alla sua tutela e salvaguardia
- lo sviluppo di intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per la valorizzazione e la promozione dello studio e della ricerca scientifica

Inoltre sono presenti i seguenti servizi:

- una segnaletica di avvicinamento per raggiungere l'edificio e un totem descrittivo posto all'esterno della Battistero

Il referente per la compilazione della Carta è Ilaria Lugaresi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>orario estivo 8.30 - 19.30 (ultimo accesso 19.15) orario invernale 8.30 - 16.30 (ultimo accesso 16.15) Eventuali cambiamenti d'orario sono comunicati mediante avvisi trasmessi alla stampa locale tramite e-mail e all'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Ravenna.</p>
Giorni di apertura	<p>Giorni di apertura lunedì - domenica</p> <p>Giorni di chiusura 1° gennaio, 25 dicembre Eventuali cambiamenti, aperture o chiusure straordinarie, sono comunicati alla stampa locale e all'ufficio IAT del Comune di Ravenna</p>
Accoglienza	
Sito web	<p>•Nel sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it è presente un'apposita sezione riguardante il Battistero e sono riportati gli eventi ad esso relativi. Nel sito web del Ministero sono indicate le informazioni generali e gli eventi</p>
Biglietteria	<p>•La bigliettazione avviene in modo sperimentale attraverso un'emettitrice automatica</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	<p>Inferiore a 5 minuti.</p> <p>Non è presente un servizio di prenotazione</p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<p>Inferiore a 10 minuti</p>
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<p>Presso l'ingresso da parte del personale di custodia</p>
- disponibilità di informazioni online sui servizi	<p>Il sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) contiene informazioni aggiornate</p>
- presenza di segnaletica esterna	<p>Presso la piazzetta di accesso al monumento è presente un totem contenente informazioni storico-artistiche sul monumento. Sul cancello di accesso è presente un pannello riportante gli orari di apertura.</p>
- addetti ai servizi e personale di sala	<p>Il personale è munito di cartellino identificativo.</p>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<p>Sono stati ripristinati i percorsi attrezzati (piattaforma elevatrice) per il superamento delle barriere architettoniche.</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - spazi dedicati alla fruizione	<p>Il Battistero è fruibile al 90%. È escluso dalla visita l'ambulacro. Gli accessi sono regolati al fine di salvaguardare il microclima del luogo.</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	La pulizia del Battistero viene svolta in maniera sistematica, una volta alla settimana.
Zone di sosta	Presso la piazzetta antistante il monumento sono presenti alcuni punti di sosta.
Illuminazione	L'impianto di illuminazione non crea particolari zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione degli spazi	Per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio del Battistero.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	All'esterno del Battistero è presente un totem contenente informazioni storico-artistiche sul monumento
- visite didattiche	In occasione di particolari eventi culturali i Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna – sede di Ravenna propongono visite gratuite e condotte da personale interno.
- sito web	All'interno dei siti web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) e del Mibact viene data notizia degli eventi riguardanti il Battistero.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Presso il Battistero si possono svolgere attività espositive e mostre organizzate da soggetti terzi.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Il Battistero ospita eventi di carattere storico-artistico, musicale e manifestazioni promosse dal Polo Museale dell'Emilia Romagna, dagli enti locali e dagli istituti culturali del territorio.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Il Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna cura e promuove direttamente iniziative editoriali volte anche alla valorizzazione del Battistero (articoli e pubblicazioni divulgativi e scientifici).
Diffusione delle attività/iniziative	Le iniziative promosse direttamente dal Polo Museale dell'Emilia Romagna sono diffuse attraverso i canali di comunicazione istituzionale (siti web del Polo e del Ministero), comunicati stampa e mailing list. In occasione di particolari iniziative l'attività di diffusione è stata potenziata anche grazie a materiali dedicati
Risorse aggiuntive	Il Battistero può essere dato in concessione per eventi di carattere culturale su richiesta degli interessati.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative: - visite e percorsi tematici	I Servizi educativi del Polo Museale dell'Emilia Romagna – sede di Ravenna - organizzano visite didattiche in occasione di eventi culturali e altre particolari occasioni. Le visite sono gratuite e vengono rese note tramite comunicati stampa, notizia sui siti web e mailing list.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- corsi di formazione per docenti scolastici	I Servizi educativi propongono seminari riconosciuti come attività di aggiornamento dall'Ufficio Scolastico Provinciale di Ravenna. All'interno del seminario uno o più appuntamenti possono riguardare i monumenti gestiti dal Polo Museale dell'Emilia Romagna – sede di Ravenna.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Informazioni sulle attività organizzate dai Servizi educativi sono fornite sia telefonicamente (tel. 0544 543724) che attraverso l'indirizzo e-mail pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it. Presso la sede del Museo Nazionale di Ravenna, previo appuntamento, è possibile ricevere assistenza da parte di personale qualificato.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle iniziative avviene attraverso comunicati alla stampa locale, materiali promozionali realizzati in occasione delle principali iniziative (volantini da affiggere, brochure, segnalibri...) e attraverso la mailing list. Informazioni sugli eventi sono disponibili anche sul sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it)
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La documentazione relativa al Battistero si conserva presso la biblioteca, gli uffici e i seguenti archivi di Via san Vitale, 17 – Ravenna. L'accesso per la consultazione avviene, previa richiesta scritta, in accordo con i responsabili degli uffici in giorni e orari da definirsi congiuntamente.
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	Schede A per il Monumento e schede OA per le opere mobili conservate all'interno dello stesso.
- schede di restauro	Documentazione di restauro/stato di conservazione
- archivio fotografico	Documentazione fotografica storica e attuale.
- pubblicazioni	Negli ultimi anni sono state curate pubblicazioni riguardanti l'insieme dei Monumenti Unesco che contengono informazioni storico-artistiche e sui restauri eseguiti nel Battistero
	La riproduzione dei materiali è autorizzata, a spese del richiedente, a seguito di specifica richiesta motivata e nei limiti consentiti dalla legge.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Il Polo Museale dell'Emilia Romagna - sede di Ravenna aderisce in collaborazioni con altri soggetti, quali enti territoriali, associazioni di volontariato, di settore o culturali, a eventi che abbiano come finalità la tutela, la promozione e la valorizzazione del bene in gestione.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La sede ravennate del Polo Museale, per finalità di trasparenza, comunica agli stakeholder con le modalità concordate tra le parti.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Il Battistero non dispone di un archivio proprio. La documentazione relativa alla gestione del bene è custodita presso gli uffici di Via San Vitale 17 – Ravenna
Biblioteca	Il Battistero non dispone di una biblioteca propria. Materiale bibliografico relativo al bene è disponibile presso la biblioteca d'Istituto.
Fototeca	Il Battistero non dispone di una fototeca propria. Il materiale fotografico relativo al monumento e ai beni in esso conservati è custodito presso l'Archivio Fotografico in Via Fiandrini - Ravenna.
Deposito	Per visionare reperti provenienti da scavi relativi all'area del Battistero, custoditi presso i depositi del Museo Nazionale di Ravenna, occorre rivolgersi agli Uffici della Direzione del Museo Nazionale di Ravenna (pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it) e inoltrare apposita richiesta.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	La Direzione si prefigge il miglioramento della qualità ed attrattività degli apparati informativo-didascalici
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	La Direzione si prefigge di riqualificare e rendere di nuovo visibile l'area perimetrale del monumento attualmente inglobata, in parte nel giardino di pertinenza della Facoltà UNIBO e in parte in una casa privata non abitata.
- delle collezioni	
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	La Direzione intende proseguire anche in futuro forme di valorizzazione, ad esempio eventi di carattere storico-artistico, musicale e di arte performativa in occasione dei Grandi Eventi promossi dal MiBACT, di manifestazioni promosse dagli enti locali e dagli istituti culturali del territorio.
RECLAMI	
Reclami	Eventuali istanze vanno rivolte alla sede ravennate del Polo, compilando il Modulo di reclamo disponibile all'ingresso del Monumento o scaricabile dal sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna (www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it) secondo le seguenti modalità: - consegnando il modulo al personale di vigilanza - inviandolo all'indirizzo di posta certificata mbac-pm-ero.musnaz-ra@mailcert.beniculturali.it o all'indirizzo mail pm-ero.musnaz-ra@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. L'istituto accoglie ogni osservazione, formale o informale, positiva o negativa.

La persona incaricata della gestione dei reclami è **Ilaria Lugaesi**.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso o scaricabili dal sito web del Polo Museale dell'Emilia Romagna www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it

I moduli devono essere restituiti al personale di vigilanza. È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

mbac-pm-ero.musnaz-ra@mailcert.beniculturali.it

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

Il Polo Museale dell'Emilia Romagna – sede di Ravenna effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (omaggio di una pubblicazione a carattere didattico-divulgativo sul Battistero degli Ariani o su altri monumenti gestiti dal Polo ER).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare **proposte e suggerimenti** volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate via mail all'indirizzo pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it oppure avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso o scaricabili dal sito web www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it

I moduli devono essere restituiti al personale di vigilanza. È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

mbac-pm-ero.musnaz-ra@mailcert.beniculturali.it

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

Il Polo ER – sede di Ravenna provvede periodicamente a effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le segnalazioni.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito web del Polo ER www.polomusealeemiliaromagna.beniculturali.it e disponibile per la consultazione all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO
POLO MUSEALE DELL'EMILIA ROMAGNA – Sede di Ravenna

BATTISTERO DEGLI ARIANI

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it
mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

- Reclamo/segnalazione
 Suggerimento

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

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

OGGETTO

MOTIVO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO:

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 _____

In caso di reclamo l'Istituto si impegna a dare risposta entro 30 giorni

BATTISTERO DEGLI ARIANI

pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it
mbac-pm-ero.musnaz-ra@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

In case of complaints we will answer within 30 working days

BATTISTERO DEGLI ARIANI

Questionario di valutazione del Battistero degli Ariani

Innanzitutto **grazie** per aver visitato i nostri spazi espositivi.
Stiamo conducendo un'analisi del nostro pubblico ai fini di migliorare servizi e attività.
Può dedicarci un paio di minuti per compilare questo questionario di valutazione della Sua esperienza?

Informazioni
personali

Uomo Donna

Fascia d'età 0-18 anni 19-40 anni 41-65 anni Over 65 anni

Titolo di studio Professione

Nazione Città

La visita

È la prima visita al Battistero degli Ariani?

.....

Come è venuto a conoscenza del Battistero?

.....

Ha visitato altre istituzioni culturali e musei della città?

.....

Intende visitarli durante la visita a Ravenna?

.....

La visita a Ravenna comprende il pernottamento?

.....

Apprezzamento

Tenendo presente la scala da 1 a 5, dove 1 rappresenta la votazione più bassa e 5 quella più alta, che valutazione da alla visita?

1	2	3	4	5

Suggerimenti

Quale è stato l'aspetto della visita di maggior gradimento?

.....

Ha suggerimenti o osservazioni da fare che possano aiutarci a migliorare il servizio?

.....

.....

.....

Se desidera rimanere in contatto ed essere informato sulle attività dei Servizi Educativi della sede ravennate del Polo ER, ci lasci il Suo indirizzo e-mail

.....

Lasciando il Suo indirizzo si concede l'autorizzazione al trattamento dei tuoi dati personali nel rispetto del D. LGS 30 giugno 2003

Grazie per la collaborazione!

