



CARTA DEI SERVIZI

MUSEO DEL PAESAGGIO DELL'APPENNINO FAENTINO

ROCCA DI RIOLO TERME

 **Rocca
di Riolo**

Museo del paesaggio dell'Appennino faentino


MUSEO
DI QUALITÀ

"MUSEO DI QUALITÀ"
È RICONOSCIUTO DA
REGIONE EMILIA-ROMAGNA
ISTITUTO PER I BENI ARTISTICI
CULTURALI E NATURALI



CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DEL PAESAGGIO DELL'APPENNINO FAENTINO PRESSO LA ROCCA DI RIOLO TERME

Approvata con deliberazione di
Giunta Comunale n. 104 del 27.09.2007

Aggiornata con deliberazione
di Giunta Comunale n. 121 del 06.11.2010

Aggiornata con deliberazione
di Giunta Comunale n. 117 del 17.10.2012

Aggiornata con deliberazione
di Giunta Comunale n. 59 del 19.10.2021

INDICE

Art. 1 – Premessa

Art. 2 - Presentazione del Museo (storia, finalità, missione)

Art. 3 – Principi fondamentali

Art. 4 – Diritti e doveri degli utenti

Art. 5 – Servizi

Art. 6 – Standard di qualità

Art. 7 – Partecipazione degli utenti - difesa dei diritti

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, adottata in attuazione dell'art. 10 del regolamento del Museo, costituisce uno strumento significativo di comunicazione e di confronto tra il Museo e il suo pubblico. Qui sono dichiarati i servizi che il Museo s'impegna a erogare in adempimento della normativa e soprattutto nel rispetto delle esigenze e delle aspettative del pubblico, fino alla loro piena soddisfazione.

La presente Carta dei servizi trae le sue linee ispiratrici da:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM-UNESCO;
- la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".
- Raccomandazioni sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi di ICOM
- Livelli Uniformi di Qualità per i musei (LUQ) adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con Decreto Ministeriale n.113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" e recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 2018 "Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale' e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale".

La Carta è soggetta a revisione periodica sia in caso di aggiornamento degli standard dei servizi, sia per il recepimento degli eventuali reclami da parte del pubblico. Tale revisione, in mancanza di particolari necessità, avrà di norma cadenza triennale.

La Carta è resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul sito del Museo/Comune e tramite la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città al fine di valorizzare il proprio patrimonio culturale e territoriale.

La Rocca di Riolo Terme, in quanto esempio di antica fortificazione difensiva della Valle del Senio, è un Museo del Territorio, e al tempo stesso un **punto informativo**, di **documentazione**, **conservazione** e **valorizzazione** della memoria storica del territorio. E' un Museo del tempo e dello spazio: del tempo perché la struttura, in quanto testimonianza di un periodo storico, è in grado di rievocare il Medioevo, trasmettendone emozioni e conoscenza; dello spazio perché rappresenta il territorio nel suo insieme, un bene da conservare e da comunicare, con tutte le espressioni e i segni del lavoro sedimentati nei secoli.

La Rocca di Riolo ospita il **Museo del Paesaggio dell'Appennino Faentino** che contribuisce a valorizzare maggiormente la struttura, insieme a diversi percorsi di conoscenza.

Il **Museo del Paesaggio** è stato progettato per far rivivere il passato con gli strumenti del futuro e per catturare l'attenzione di tutti: adulti, bambini, studenti, appassionati ed esperti del settore.

Situato nella parte più alta del mastio, il museo è particolarmente dedicato alla scoperta della formazione geologica che contraddistingue il territorio, la Vena del Gesso Romagnola. In questo spazio sono esposti, grazie alla Soprintendenza per i Beni Archeologici dell'Emilia-Romagna, vari reperti rinvenuti nell'area di Riolo Terme e all'interno delle principali grotte della zona. A

completare il percorso si affiancano filmati sulla storia, sull'archeologica e sull'ambiente del territorio faentino. Il Museo del Paesaggio dell'Appennino faentino offre inoltre ai visitatori la possibilità di osservare il paesaggio "**oltre le mura**", con binocoli posizionati all'interno del cammino di ronda, per osservare la vallata da vari punti di vista panoramici e la possibilità di compiere due esperienze virtuali, di sorvolo della Vena del Gesso e di visita della parte speleologica della Grotta del Re Tiberio, attraverso visori di realtà Virtuale fruibili gratuitamente.

Come gli spazi dedicati al Museo del Paesaggio, anche l'interno della Rocca è allestito in modo particolare e suggestivo, con installazioni visive e sonore e la presenza di plastici che mostrano le peculiarità storiche territoriali, riproponendo gli usi e le caratteristiche difensive della fortificazione.

Inoltre si possono scoprire i diversi aspetti del Medioevo attraverso percorsi specifici. Il percorso '**Assalire e proteggere**', che si sviluppa all'interno delle casematte, è dedicato alle tecniche di difesa e offesa in periodo medievale, con l'esposizione di modellini di macchine da guerra utilizzate durante gli assedi, riproduzioni di armi e parti di armature utilizzate per la difesa personale.

Al primo piano del mastio si possono scoprire gli '**Scudi di pietra**'. Questo percorso permette di approfondire le tecniche di edificazione utilizzate nel medioevo per la costruzione di opere difensive quali rocche e castelli, i cosiddetti scudi di pietra. Un plastico interattivo, un supporto audiovisivo e alcuni laterizi rinvenuti nella zona testimoniano le diverse fasi costruttive della Rocca di Riolo.

"**I misteri di Caterina**" è il terzo percorso, che si sviluppa nella sala del pozzo all'interno del mastio e presenta, con l'ausilio di supporti interattivi e multimediali, la vita, le gesta e gli amori di Caterina Sforza, ultima grande Signora di Riolo, chiamata anche "Leonessa delle Romagne". La sezione completata dal percorso sensoriale "Le Erbe di Caterina", che pensato per tutti e dotato di supporti alla visita per utenti con disabilità visiva, racconta le erbe officinali utilizzate da Caterina nelle sue Ricette.

Il Museo è dotato inoltre di Tablet per la visita virtuale della Rocca, appositamente pensati per persone con disabilità, che a causa della particolare conformazione interna dell'edificio, non hanno la possibilità di completare il percorso di visita. I tablet sono posizionati in appositi totem espositivi, sono fruibili da tutti, inoltre possono essere richiesti dai visitatori in biglietteria.

Quindi innumerevoli sono le offerte per i visitatori: itinerari turistico-culturali del comprensorio, percorsi guidati per "toccare con mano" la Rocca e il Museo, visite guidate della struttura accompagnati da Caterina Sforza. Vengono inoltre organizzati spettacoli quali esibizione d'armi e duelli in costume storico, tornei di tiro con l'arco medievale, danze tardomedievali, appuntamenti con gli antichi mestieri.

Sempre tese ad approfondire il Medioevo, all'interno della Rocca e del Museo si propongono attività didattiche dedicate alle scuole di ogni ordine e grado, tra cui l'itinerario di tre giornate *Mille e non più mille, tre giorni di vita nel Medioevo* oltre ad altri laboratori didattici storici ed ambientali.

Il "Centro di Documentazione del Parco Regionale della Vena del Gesso Romagnola - Rocca di Riolo Terme" è stato inaugurato a dicembre 2011 presso i locali denominati "delle segrete" nei pressi dell'entrata della rocca. Il centro è stato allestito e attrezzato sia con materiale cartaceo di ricerca sia con pannelli esplicativi alle pareti sulla formazione della vena del gesso, l'ambiente e l'uso del minerale. Vi è inoltre una postazione multimediale, dotata di impianto audio professionale, che permette la visione e la ricerca della documentazione del progetto "Arca delle Memorie" sia con la normale visione delle interviste che con un'interrogazione del *database*. Obiettivo finale di tutto il progetto è quello di salvare e tramandare la testimonianza diretta e senza filtri di chi ha vissuto sulla Vena del gesso nel secolo scorso.

"Officina di corte" è l'aula didattica con annesso laboratorio di ceramica al piano -2 del corpo centrale della rocca: un'attrezzata aula dove svolgere laboratori e attività didattiche.

Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare il Museo:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i beni e le attività culturali e adottati dalla Regione;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione delle opere in deposito e la loro consultazione;
- organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e didattiche;
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- apre al pubblico gli istituendi: biblioteca specializzata e l'archivio;

- promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni e enti analoghi e livello locale, nazionale e internazionale;
- può aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia-Romagna nella sua articolazione operativa del Servizio Patrimonio culturale, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università di riferimento;
- promuove la collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicura il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della Carta dei servizi.

L'azione del Museo deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

3. **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti i cittadini di qualsiasi provenienza. Il Museo *si adopera per garantire* l'accesso agli utenti portatori di handicap attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. L'utente può contare sulla competenza e disponibilità da parte del personale addetto al servizio nel soddisfacimento delle proprie richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, nell'ambito delle degli orari e modalità stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate all'utenza, cercando di adottare ogni misura per arrecare il minor disagio possibile.

- Partecipazione

La partecipazione alla vita del Museo da parte degli utenti, singoli o in gruppo, è incoraggiata promuovendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, al fine di favorire la collaborazione degli utenti stessi per il miglioramento dei servizi.

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la fruizione dei servizi erogati in conformità 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 e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti; sono inoltre tenuti a qualificarsi nei rapporti con gli utenti, anche tramite comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- Qualità dei servizi

Il Museo si propone di adottare gli standard e obiettivi di qualità indicati dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: *"Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000"*.

Il Museo si impegna ad erogare i servizi in modo da raggiungere obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini e gli enti pubblici e privati possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità contemplate nella presente Carta.

In generale, l'utente ha diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare col Museo grazie all'accesso facilitato a forme strutturate di partecipazione (questionari, segnalazioni e proposte).

Il Museo mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso il punto informazioni e prenotazioni. È possibile comunicare con gli operatori museali tramite l'accesso telefonico, per fax, per posta elettronica; altre informazioni di primo livello si possono ottenere *presso il Settore Cultura del Comune nonché consultando il sito del Museo www.atlantide.net/roccadiriolo.*

L'orario di apertura al pubblico viene stabilito *dalla Giunta Comunale su proposta della Direzione del Museo*, nel rispetto degli standard previsti.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione. La Direzione si riserva di stabilire, per alcuni servizi, la possibilità che essi siano forniti a pagamento per il rimborso delle relative spese. Tutti i costi sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Al fine di garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È analogamente obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito. È possibile inoltre acquistare online i biglietti d'ingresso attraverso lo shop online del gestore.

4.2. Doveri degli utenti

Ogni utente ha diritto di usufruire dei servizi del Museo osservando norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento ritenuto non conforme a quanto precisato sarà causa di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli
È inoltre vietato:

- introdurre animali negli spazi espositivi, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone con disabilità, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive senza apposita autorizzazione per fini divulgativi;
- fumare in tutti i locali del Museo ai sensi della L. 3/2003;
- usare il cellulare negli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

I principali servizi che eroga il Museo si articolano nei seguenti settori:
visite; accesso al patrimonio; consulenze; progetti culturali; formazione e didattica;
promozione; noleggio sale.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al <i>tariffario approvato dalla Direzione</i>
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al <i>tariffario approvato dalla Direzione</i>
Visite per diversamente abili	Visite agli spazi non accessibili da diversamente abili attraverso l'utilizzo di postazioni multimediali che consentono la visita virtuale	destinatari: diversamente abili

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli eventuali spazi della Biblioteca/Archivio; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Aula multimediale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: da individuare accesso: da concordare
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: da individuare accesso: da concordare
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: da individuare accesso: da concordare
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, auditorium, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali e privati accesso: ai sensi dell'apposito regolamento comunale

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza cinematografica	filmografie	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	schede film per proiezioni	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti sui temi riguardanti la storia, la cultura e il Medioevo, sulla Rocca che ospita il Museo nonché su argomenti legati al paesaggio dell'Appennino faentino e alle emergenze storiche e naturalistiche del territorio	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole laboratori o progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare

	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: : da concordare
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

5.5 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento

tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: di norma gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito o pagamento
	contributi specifici da inserire sul periodico / portale del <i>Comune</i> e del <i>soggetto gestore del Museo</i>	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Comune di Riolo Terme tel. 0546 77499 indirizzo di posta elettronica segreteria@comune.rioloterme.ra.it oppure alla Rocca tel. 0546 71025 - indirizzo di posta elettronica del Museo roccadiriolo@atlantide.net

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dai Livelli Uniformi di Qualità, che per i musei (LUQ) sono stati adottati dal Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo con Decreto Ministeriale n.113 del 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" ed in seguito recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta n.1450 del 10 settembre 2018 "Recepimento del Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo n. 113 del 21 febbraio 2018 'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale' e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionale".

Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi, la Carta fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti.

I. ORGANIZZAZIONE

I.1. Status giuridico

STANDARD MINIMI
Possesso di un regolamento contenente: denominazione, sede, natura giuridica, missione, patrimonio, funzioni e compiti svolti, ordinamento e assetto finanziario e di una Carta dei Servizi approvati dagli organi competenti e diffusi in modo adeguato.

I.2 Contabilità e finanze

STANDARD MINIMI
Redazione di un documento economico-finanziario, con voci di entrata (ripartite tra autofinanziamento e risorse esterne) e di uscita (con distinzione delle spese derivanti dal funzionamento ordinario, personale, dalla gestione e cura della struttura, dalla gestione e cura delle collezioni, dai servizi al pubblico e dalle attività culturali, dagli investimenti e dallo sviluppo).
ULTERIORI STANDARD
Adozione di modalità di rendicontazione sociale della propria attività come report annuali, bilancio sociale, analisi di impatto
Attivazione di strategie di finanziamento per la gestione e la valorizzazione del museo e delle collezioni (accordi con finanziatori, crowdfunding, ecc.) promozione del mecenatismo culturale, anche attraverso lo strumento dell'Art_Bonus, ecc.

I.3 Struttura

Destinazione e uso degli spazi

STANDARD MINIMI
Il museo e gli altri luoghi della cultura devono disporre di spazi idonei e adeguati per lo svolgimento delle loro funzioni di:

conservazione
esposizione permanente Museo composto da 5 percorsi museali tematici e un centro di documentazione dedicato al parco della vena del gesso
accoglienza/informazioni/biglietteria Biglietteria e punto informativo utile all'accoglienza e alla partenza delle visite
servizi anche per persone con disabilità Servizi igienici per diversamente abili, scivoli per accesso disabili e ascensore per il raggiungimento dei piani alti.
ULTERIORI STANDARD Il museo dispone dei seguenti spazi e servizi al pubblico:
esposizioni temporanee- Sala Mostre e spazi esterni
uffici per il personale
Biblioteca e archivio con materiale di studio
spazi per attività educative- Aula didattica "Officina di Corte" con servizi dedicati e accessibilità disabili
sala conferenze/proiezioni biglietteria – Sala Multimediale per convegni, conferenze e videoproiezioni
spazi arredati per la sosta del pubblico- area esterna utile alla sosta e all'attesa
spazi attrezzati per caffetteria/ristorante- Punto ristoro Torrino Wine Bar
Bookshop- integrato con l'area di accoglienza
spazi esterni- cortile interno arredato
collegamento wi-fi
spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità- aula multimediale, Torre orologio e cortile interno
parcheggi di prossimità (anche con spazi riservati alle persone con disabilità)

Comfort degli spazi espositivi

STANDARD MINIMI
Presenza di impianti di illuminazione adeguata
Pulizia adeguata e costante della struttura e degli impianti

Accesso delle persone con disabilità

STANDARD MINIMI
Accesso alle strutture (accesso disabili con protocollo accoglienza)
Individuazione di un percorso minimo
ULTERIORI STANDARD
Predisposizione di forme alternative per il godimento in loco dei beni per persone con disabilità - visita virtuale con tablet, percorso sensoriale per ipovedenti "Le Erbe di Caterina", con cartellonistica Braille e audio per l'approfondimento

I.4 Attività

Apertura

STANDARD MINIMI
Apertura media di 24 ore settimanali con fasce orarie diversificate a seconda della stagione. Apertura su

richiesta per gruppi e prenotazioni
ULTERIORI STANDARD
Aumento dell'orario di apertura rispetto allo standard minimo- Apertura sempre su richiesta per gruppi e prenotazioni
Coordinamento con altri musei del territorio per la definizione di giorni e orari di apertura- Coordinamento nell'ambito del Circuito Amaparco di cui la Rocca fa parte sia per attività che per aperture coordinate.

Registrazione degli ingressi

STANDARD MINIMI
Registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, sia tramite file excell che tramite programma gestionale
ULTERIORI STANDARD
Adozione di modalità elettroniche di registrazione degli ingressi- Viene utilizzato un programma gestionale sia per biglietteria che per bookshop
Possibilità di pagamento elettronico
Possibilità di prenotazione e di prevendita online dei biglietti, delle visite guidate, delle attività di laboratorio, sia per i singoli che per i gruppi.
Disponibilità di agevolazioni, tramite riduzioni, tariffe famiglia, convenzioni, biglietti integrati, card, abbonamenti annuali, gratuità.

Piano annuale delle attività

STANDARD MINIMI
Piano annuale delle attività con indicazione delle iniziative, delle mostre, delle pubblicazioni e del pubblico a cui sono rivolte nonché degli interventi di riallestimento previsti.
ULTERIORI STANDARD
Partecipazione a progetti di rete anche con il coinvolgimento delle "comunità patrimoniali", così come definite dalla Convenzione di Faro.
Documentazione e valutazione delle attività

Piano annuale delle attività educative

STANDARD MINIMI
Piano annuale delle attività educative con indicazione dei progetti, delle partnership e del pubblico a cui sono rivolte
ULTERIORI STANDARD
Partecipazione a progetti di rete
Documentazione e valutazione delle attività educative

I.5 Personale

Direttore

STANDARD MINIMI
Individuazione formale della figura di direttore con specifica competenza ed esperienza professionale,
ULTERIORI STANDARD

Formazione continua della figura del direttore

Responsabile delle collezioni e/o del patrimonio custodito

STANDARD MINIMI

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale

ULTERIORI STANDARD

Formazione continua della figura del responsabile

Responsabile della sicurezza

STANDARD MINIMI

Individuazione formale della figura di responsabile della sicurezza (RSA e RSSP), in condivisione con altri istituti, con attribuzione formale dell'incarico

ULTERIORI STANDARD

Formazione continua

Responsabile dei servizi educativi

STANDARD MINIMI

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale

ULTERIORI STANDARD

Formazione continua

Responsabile delle procedure amministrative ed economico-finanziarie

STANDARD MINIMI

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale in condivisione con altri istituti

ULTERIORI STANDARD

Formazione continua

Potenziamento di competenze nel management e nella gestione amministrativa ed economicofinanziaria

Responsabile pubbliche relazioni, marketing e fundraising

ULTERIORI STANDARD

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale in condivisione con altri istituti

Formazione continua del personale addetto

Responsabile della comunicazione

STANDARD MINIMI

Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale anche in ambito digitale e in condivisione con altri istituti

ULTERIORI STANDARD

Formazione continua del personale addetto

Personale addetto ai servizi di vigilanza e all'accoglienza

STANDARD MINIMI

Presenza continua durante gli orari di apertura del museo di personale addetto ai servizi di vigilanza e

all'accoglienza, munito di divisa e cartellino identificativo
ULTERIORI STANDARD
Individuazione di un responsabile dei servizi di vigilanza e accoglienza
Formazione continua del personale addetto
Capacità di esprimersi in inglese e/o in un'altra lingua straniera

Responsabile della gestione delle risorse umane interne ed esterne

ULTERIORI STANDARD
Funzione assolta da personale con specifica competenza professionale in condivisione con altri istituti
Audit periodico del personale e valutazione del suo grado di soddisfazione

II. COLLEZIONI

II.1 Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio

STANDARD MINIMI
Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche (temperatura, umidità relativa, illuminazione)
Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi (insetti e roditori) e microrganismi (batteri e funghi)
Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde

II.2 Gestione e controllo formalizzati delle procedure di movimentazione

STANDARD MINIMI
Procedure formalizzate per la movimentazione interna ed esterna (facility report)
Individuazione del responsabile delle movimentazioni

II.3 Incremento del patrimonio

STANDARD MINIMI
Documento programmatico in merito alla politica di acquisizioni e implementazioni del patrimonio coerente con la missione dell'istituto, inserito nel progetto pluriennale di gestione museale
ULTERIORI STANDARD
Report periodico sulle acquisizioni e implementazioni del patrimonio, inserito nella relazione conclusiva annuale

II.4 Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio

STANDARD MINIMI
Inventario del patrimonio
Schede identificative delle opere in esposizione corredate da adeguata documentazione iconografica
Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo
ULTERIORI STANDARD
Inventario dei beni

II.5 Esposizione permanente

STANDARD MINIMI

Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzi criteri e motivazioni delle scelte operate
Documentazione fotografica

II.6 Esposizione temporanea

STANDARD MINIMI
Documento programmatico in merito alla politica di esposizioni temporanee
ULTERIORI STANDARD
Report periodico sulle esposizioni temporanee, completo di dati sulla loro fruizione

II.7 Programmi e attività di studio e ricerca

STANDARD MINIMI
Attività di studio sulle proprie collezioni e sui siti, adeguatamente documentata

II.8 Organizzazione dei depositi

STANDARD MINIMI
Ordinamento e conservazione dei beni non esposti secondo criteri di funzionalità e di sicurezza

III. COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

III.1 Rapporti con il pubblico e comunicazione

Segnaletica

STANDARD MINIMI
Indicazione chiara ed evidente della denominazione completa dell'istituto e degli orari di apertura all'esterno della sede
Presenza di strumenti essenziali di informazione e orientamento all'interno del museo (segnaletica informativa, direzionale ed identificativa)
ULTERIORI STANDARD
Presenza di segnaletica sulle vie di avvicinamento
Inserimento della propria struttura in strumenti di ricerca online (google maps ecc)

Strumenti informativi

STANDARD MINIMI
Sito web specifico e sezione all'interno dell'ente di appartenenza con informazioni essenziali e aggiornate sul museo, sui documenti istituzionali, sul patrimonio, sui servizi e sulle attività
Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio
Disponibilità di una guida breve del museo
Informazione sulla disponibilità di assistenza, strumenti e attività rivolte alle persone con disabilità
ULTERIORI STANDARD
Presenza di informazioni sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio disponibili online, in lingua inglese
Presenza di materiale informativo all'interno del museo, anche in lingua straniera
Disponibilità di una guida breve del museo, anche in lingua straniera
Audio guida, anche in lingua straniera
Strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale o cognitiva

Comunicazione integrata nell'allestimento

STANDARD MINIMI

Didascalie e pannelli informativi con informazioni chiare e leggibili
ULTERIORI STANDARD
Didascalie e pannelli informativi anche in lingua inglese
Strumenti multimediali riguardanti il museo, il patrimonio e il territorio- video nelle sale, vr per visita virtuale, audioguide e tablet per visita virtuale
Strumenti che facilitino l'accessibilità al patrimonio per persone con disabilità

Comunicazione integrata nell'allestimento

STANDARD MINIMI
Attività educative per diverse fasce di pubblico
Visite guidate e percorsi tematici
ULTERIORI STANDARD
Laboratori per le diverse fasce di utenza
Eventi finalizzati alla promozione del patrimonio, del museo e del territorio
Mostre temporanee con diretta attinenza con il patrimonio e con i valori culturali del territorio
Attività promozionali specifiche per il non pubblico o il pubblico potenziale
Attività di mediazione culturale e mediazione sociale
Visite guidate e percorsi tematici in lingua inglese
Incontri formativi per insegnanti, operatori didattici o altri utenti
Progetti in convenzione con le scuole anche nel campo dell'alternanza scuola – lavoro e del conseguimento dei crediti formativi
Seminari su contenuti specialistici

Relazioni con il pubblico

STANDARD MINIMI
Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica
Esistenza di una procedura di reclamo formalizzata con indicazione dei tempi di risposta e del referente
Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi
ULTERIORI STANDARD
Newsletter aggiornata con frequenza quindicinale
Presenza del museo in blog o social network con aggiornamento almeno settimanale
Presenza e monitoraggio di un registro (cartaceo o online) che raccolga considerazioni o suggerimenti dei visitatori
Indagini sul non pubblico, anche al fine di verificare i bisogni e le aspettative dell'utenza

III.2. Rapporti con il territorio e con gli stakeholder

Compiti e funzioni in riferimento al contesto territoriale

STANDARD MINIMI
Indicazione, nei documenti programmatici, dei compiti e delle funzioni che l'istituto svolge in riferimento al contesto territoriale
ULTERIORI STANDARD
La stipulazione di accordi di mutua cooperazione nell'espletamento delle funzioni comuni

Contestualizzazione del museo nel territorio

STANDARD MINIMI
Presenza di elementi che correlino il patrimonio ai contesti storico-culturali ambientali di appartenenza
ULTERIORI STANDARD
Indicazione di programmi e attività di studio e ricerca da svolgere nel contesto territoriale, in collaborazione con altri istituti e soggetti interessati

Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali

STANDARD MINIMI
Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano
ULTERIORI STANDARD
Attività di studio e ricerca sul patrimonio materiale e immateriale del territorio di riferimento
Integrazione dei servizi culturali e di reti museali
Predisposizione e promozione di itinerari turistico-culturali
Realizzazione di iniziative coprodotte o coprogrammate
Elaborazione di offerte rivolte alle persone con disabilità condivise con le associazioni, le strutture, le scuole e gli operatori
Predisposizione di forme di integrazione tariffaria, anche con le strutture ricettive e le aziende di trasporto
Verifica dell'efficacia e dell'impatto delle attività svolte in collaborazione
Avvio di relazioni sistematiche con i sistemi della formazione, dell'artigianato, dell'industria, proponendo l'istituto come presidio culturale e storico del territorio (anche ai fini dello sviluppo della creatività, del design, del "saper fare")
Partecipazione a progetti di rete

Coinvolgimento degli *stakeholder*

STANDARD MINIMI
Individuazione degli stakeholder e dei possibili strumenti di dialogo nei documenti programmatici elaborati dall'istituto
ULTERIORI STANDARD
Definizione di accordi e iniziative con gli stakeholder, anche con riguardo alle associazioni di settore in ordine all'offerta per persone con disabilità
Verifica con gli stakeholder dell'efficacia e dell'impatto delle attività svolte sotto il profilo delle politiche culturali, economiche e sociali tramite periodici report e iniziative pubbliche di condivisione

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Comune di Riolo Terme tel. 0546 77499 indirizzo di posta elettronica segreteria@comune.rioloterme.ra.it oppure alla Rocca tel. 0546 71025 – indirizzo di posta elettronica del Museo roccadiriolo@atlantide.net