

**LA 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

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*".

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 del Sistema Museale Provinciale 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 e 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 cannocchiali posizionati all'interno del cammino di ronda, per osservare la vallata da vari punti di vista panoramici.

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 un terzo percorso, che si svolge nella sala del pozzo all'interno del mastio e che presenta, attraverso un percorso interattivo multimediale, la vita, le gesta e gli amori di Caterina Sforza, ultima grande Signora di Riolo, anche chiamata "Leonessa delle Romagne".

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 un itinerario di tre giornate *Mille e non più mille, tre giorni di vita nel Medioevo* oltre ad altri laboratori didattici storici ed ambientali.

"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 aderisce, 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 dell'Istituto per i Beni Culturali, 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. Si può 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 e del Sistema Museale Provinciale.*

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. Il Museo 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.

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 e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini. È inoltre vietato:

- introdurre animali negli spazi espositivi, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, 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>

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: gratuito da concordare
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi da concordare
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi da concordare
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi 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: gratuito da concordare
	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 alla Rocca tel. 0546 71025 - indirizzo di posta elettronica del Museo roccadiriolo@atlantide.net oppure al Settore Cultura del Comune di Riolo Terme tel. 0546 77445 - indirizzo di posta elettronica spersona@comune.rioloterme.ra.it

6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto 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”*.

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.

6.1 Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall'organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

6.2 Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG-PDO)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza

confortevolezza	pulizia	pulizia almeno settimanale
	illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione
	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato ai disabili.

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei titoli previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con

		apertura su richiesta)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; n. 1 prodotto editoriale redatto e distribuito annualmente, di cui n. 1 almeno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e plastici; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc.
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile

prestito	prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi; modulistica disponibile
	prestito del materiale bibliografico e filmico	appena disponibile il relativo materiale (immediata)
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	almeno n. 2 eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con il Comune di Riolo Terme
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito

7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe (*benchmarking*), sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Provinciale in collaborazione con l'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia Romagna.

L'affluenza complessiva del pubblico al Museo rappresenta il principale indicatore d'impatto sociale delle politiche attuate in ambito museale. Tuttavia, è necessario affiancare l'indagine di tipo quantitativo con ulteriori elementi di valutazione di natura qualitativa.

L'apprezzamento degli utenti sarà rilevato tramite indagini – questionari di soddisfazione – e grazie alla raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che e a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta/Ente proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento tramite registrazione degli ingressi su file ed elaborazione statistica dei dati (bocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

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 alla Rocca tel. 0546 71025 - indirizzo di posta elettronica del Museo roccadiriolo@atlantide.net oppure al Settore Cultura del Comune di Riolo Terme tel. 0546 77445 - indirizzo di posta elettronica spersona@comune.rioloterme.ra.it