



LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELL'AGRICOLTURA E DEL MONDO RURALE DEL COMUNE DI SAN MARTINO IN RIO

(Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. ... del in attuazione dell'art. 13 del Regolamento del Museo dell' Agricoltura e del Mondo Rurale)

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- 1 i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- 2 l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- 3 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;
- 4 il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- 5 la L.R. 18/2000 «Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali»;
- 6 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».

L'aggiornamento della Carta dei servizi è approvato dalla Giunta Comunale, su proposta del Settore Servizi alla persona/ Servizio cultura, giovani e tempo libero o del Museo, con cadenza triennale ed in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta dei servizi è resa nota attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di San Martino in Rio (<http://www.comune.sanmartinoinrio.re.it>). In forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la sede e l'ufficio del Museo. Con le stesse modalità sono rese pubbliche eventuali variazioni o aggiornamenti della Carta resesi necessarie in corso di validità.

2. STORIA, FINALITA' E COMPITI DEL MUSEO

Nato nel 1968 come mostra temporanea, il Museo dell'Agricoltura è il risultato di un'esperienza maturata dopo anni di ricerca promossa e condotta da Enzo Carretti che, insieme a un gruppo di appassionati, ha raccolto e preservato una grande quantità di testimonianze materiali, orali e documentarie del mondo contadino locale. Divenuto di proprietà comunale, è rimasto allestito al piano superiore della Rocca Estense fino al 1983, anno in cui se ne rese necessaria la chiusura per l'inizio dei lavori di restauro all'edificio. E' stato riaperto il 21 Maggio 1994, dopo una riorganizzazione completa, assumendo il nome di Museo dell'Agricoltura e del Mondo Rurale, con progetto e allestimento a cura di Mario Turci (antropologo-museologo). Attualmente gli spazi espositivi del Museo occupano una superficie di quasi 900mq e sono distribuiti su due piani all'interno della Rocca Estense in corso Umberto I, 22. Presso la stessa sede si trova anche l'ufficio e il centro di documentazione; altrove il magazzino.

Il Museo, raccoglie, conserva, studia e valorizza le testimonianze umane e l'esperienza di vita contadina e artigiana della media e alta pianura a est di Reggio Emilia, quale era fino all'inizio del XX secolo, prima della meccanizzazione agricola. E' un museo demoetnoantropologico che pone al proprio centro l'uomo e la rappresentazione della complessità della sua esperienza.

Il Museo dell'Agricoltura e del Mondo Rurale è un'istituzione senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto al pubblico, che conserva, valorizza, promuove sia la conoscenza delle proprie collezioni che del patrimonio culturale del paese, a fini di studio, educazione, diletto.

In particolare il Museo svolge i propri compiti:

- 1 incrementando il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti con le proprie collezioni e con la propria missione. Il patrimonio del Museo, di proprietà del Comune di San Martino in Rio (RE), è costituito da beni mobili con valore storico, artistico, biblioteconomico, antropologico.
- 2 incrementando la raccolta della biblioteca di settore, della fonoteca, della fototeca e della videoteca.
- 3 promuovendo e realizzando attività ed iniziative culturali, formative, educative, informative, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- 4 promuovendo l'attività di ricerca scientifica per favorire lo studio sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento.
- 5 gestendo il bookshop che attraverso la vendita di pubblicazioni a tema, prolunga negli utenti il ricordo della visita e amplifica la comunicazione;

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Dal 1° luglio 2008, l'Amministrazione Comunale ha esternalizzato, tramite procedura a trattativa diretta, le attività connesse alla gestione del Museo dell'Agricoltura e del Mondo Rurale, all'Associazione culturale Leggere Fare Giocare (sede legale in via C. Vezzani 3, 42018 San Martino in Rio; P.IVA/C.F. 02158520359). L'incarico prevede l'espletamento delle seguenti prestazioni professionali legati alla gestione del Museo:

- direzione del Museo relativamente alle funzioni indicate dall'art. 5 del Regolamento del Museo;
- conservazione, cura e promozione delle collezioni del patrimonio museale relativamente alle funzioni indicate dall'art. 6 del Regolamento del Museo;
- visite guidate a gruppi e scolaresche;
- condivisione di momenti di coordinamento e programmazione con i responsabili dei servizi bibliotecari, culturali, con la Responsabile del Settore e con l'Assessore di riferimento.

In generale tutte le attività di cui sopra devono essere condotte in stretta collaborazione con gli operatori comunali e conformemente alle indicazioni espresse dal personale comunale che svolge l'attività di progettazione e coordinamento dei servizi culturali.

3. SERVIZI EROGATI DAL MUSEO

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- accoglienza;
- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione;
- bookshop;

3.1 Accoglienza

Nell'accoglienza per singoli e gruppi chi entra viene accolto con la comunicazione delle possibilità di accesso ai diversi servizi e itinerari. I gruppi numerosi vengono suddivisi in sottogruppi che iniziano la visita da percorsi diversificati.

3.2 Visite

E' possibile l'accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico. La visita si sviluppa attraverso 12 sezioni caratterizzate da elementi informativi quali grandi pannelli, totem, gigantografie, didascalie e grandi dipinti. La prenotazione è obbligatoria per scolaresche e gruppi organizzati e anche per singoli che desiderano la visita guidata. Tutti possono accedere al Museo gratuitamente e, solo nel caso in cui s'intenda partecipare alla visita guidata, si paga il biglietto in base al tariffario esposto al pubblico. L'accesso ai disabili motori è consentito per l'85% della superficie espositiva. La visita guidata per portatori di altre forme di disabilità può essere concordata in via preventiva con la Direzione del Museo.

3.3 Accesso al patrimonio

E' possibile, su appuntamento, accedere:

- presso l'ufficio del Museo a tutto il patrimonio del Centro di documentazione ammesso a consultazione;
- presso la sede espositiva, durante gli orari di apertura del Museo, a tutti gli oggetti in mostra e a tutte le pubblicazioni presenti nel bookshop.

La consultazione è gratuita per tutti e, su accordo, può essere assistita. Il prestito del materiale ammesso a questo servizio è gratuito e immediato, previo brevi prassi di registrazione presso la biblioteca comunale. Eventuali riproduzioni fotografiche e filmiche e forniture di documenti in copia, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, sono a pagamento e possono avvenire con esecuzione sollecitata o, se in quantità rilevanti, entro un numero di giorni non superiore a 10. Le tariffe sono stabilite dalla Giunta Comunale e aggiornate annualmente. Il magazzino attualmente non è visitabile; eventuali richieste di visita saranno attentamente vagliate dalla Direzione del Museo.

3.4 Consulenze

La consulenza museale, sempre da concordare, avviene:

- nell'elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici destinati ad insegnanti e scuole di ogni ordine e grado per attivare percorsi straordinari che potranno poi entrare a far parte dell'ordinaria offerta formativa del Museo;
- nella ricerca ed indicazione sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi specifici esistenti presso il Museo;
- nel supporto alla scelta di argomenti attinenti la storia e il patrimonio del Museo per tesi di laurea o post laurea in accordo con studenti o insegnanti universitari

3.5 Progetti culturali

I progetti del Museo sono:

- la costruzione di percorsi di visita per studenti di scuole di ogni ordine e grado privilegiando la diretta collaborazione con gli insegnanti;
- l'organizzazione e la realizzazione di eventi (incontri, seminari, serate con autori per presentazioni di volumi, proiezioni, conferenze, convegni) utili alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi manifestazioni ed intrattenimenti ludici;
- la progettazione, cura e gestione di allestimenti temporanei e permanenti all'interno del Museo e della Rocca Estense per la turnazione del patrimonio espositivo;
- le costruzioni costanti di collaborazioni locali e non, per la realizzazione di iniziative ad alto richiamo di pubblico, in particolare con associazioni culturali, enti provinciali, aziende e commercianti.

3.6 Formazione e didattica

Le attività didattiche sono:

- articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte in modo dettagliato sia in appositi opuscoli che on line sul sito del Comune (www.comune.sanmartinoinrio.re.it), svolte sia in sede, che sul territorio;
- rivolte periodicamente anche alla formazione permanente per adulti con laboratori e incontri, con lezioni e visite guidate;
- esplicitate in convenzione per stagisti e tirocinanti provenienti da Istituti Superiori o da Facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura del Museo;
- dirette gratuitamente alla formazione degli insegnanti per le scuole di ogni ordine e grado con l'organizzazione e realizzazione di incontri di aggiornamento, trasmissione di materiali anche a distanza

3.7 Promozione e comunicazione

Il Museo esplica la promozione e la comunicazione delle sue attività con:

- la realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (opuscolo del Museo -disponibile anche in lingua inglese- e dei percorsi didattici, cataloghi, quaderni, video), occupandosi della redazione, della revisione e della cura redazionale. Tali prodotti sono disponibili gratuitamente alla consultazione;
- i contributi specifici da inserire sul periodico del Comune di San Martino in Rio ("L'Informatore") e nelle pagine Internet del sito del Comune, da inviare come comunicati stampa alle testate giornalistiche locali e a siti Internet;
- i contributi dettagliati per l'Ufficio Stampa esterno al Museo per la comunicazione alla stampa nazionale;
- gli stampati, sempre molto curati, che accompagnano ogni attività museale;
- la distribuzione di prodotti editoriali, di norma a pagamento; le pubblicazioni si possono acquistare presso il bookshop del Museo;
- la comunicazione in rete e aggiornamenti web. Il sito internet ufficiale del Comune è visibile all'indirizzo: www.comune.sanmartinoirio.re.it.

3.8 Bookshop

Il Museo dell'Agricoltura e del Mondo Rurale propone ai propri visitatori una serie di pubblicazioni a tema. Oltre ai volumi di storia contadina, locale e di architettura, sono presenti i cataloghi delle mostre temporanee allestite all'interno della Rocca Estense. In tutto è possibile consultare e acquistare oltre una ventina di prodotti editoriali. Il costo delle pubblicazioni è stabilito dalla Giunta Comunale su proposta della Direzione del Museo e il tariffario è esposto al pubblico.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio del Museo - tel. 0522636726 (da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00) alla sede espositiva del Museo - tel. 0522636740 (il sabato dalle ore 9,00 alle 12.30 e la domenica dalle 10,00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30 - ora solare- o dalle 15.30 alle 19,00 - ora legale), o può inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museo@comune.sanmartinoirio.re.it

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati 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. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome, oltre che esponendo il cartellino di riconoscimento nei rapporti con gli utenti e anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- 1 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;
- 2 per *efficienza* s'intende il rapporto tra la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo e le risorse strumentali, finanziarie e umane a disposizione, nel perseguimento di programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

5. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI: DIRITTI E DOVERI

5.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- 1 ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- 2 comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni presso l'ufficio - tel. 0522636726 (da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13), di un punto informazioni presso la sede espositiva- tel. 0522636740 (il sabato dalle 9 alle 12.30 e la domenica dalle 10 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30 – ora solare - o dalle 15.30 alle 19 – ora legale) Con gli operatori è possibile comunicare anche via fax (0522 695986) e posta elettronica (museo@comune.sanmartinoinrio.re.it).

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito del Comune

(www.comune.sanmartinoinrio.re.it), oltre che tramite apposito depliant informativo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco o dall'Assessorato su proposta della Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite esposizione all'esterno del Museo, depliant informativi, sul sito del Comune (www.comune.sanmartinoinrio.re.it) e su tutti i materiali a stampa che pubblicizzano le varie attività.

L'accesso al Museo è gratuito. Si è soggetti al pagamento di un biglietto solo se si desidera partecipare alla visita guidata, con possibilità di riduzioni, secondo le deliberazioni adottate dalla Giunta Comunale su proposta della Direzione del Museo.

Per 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 è richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura dell'ufficio del Museo (da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13 per telefono allo 0522 636726 o tramite posta elettronica: museo@comune.sanmartinoinrio.re.it)

Oltre a garantire la regolare apertura nei giorni di sabato e domenica è possibile prenotare, aperture straordinarie senza costi aggiuntivi. Il personale del Museo si impegna comunque a soddisfare eventuali richieste di aperture senza preavviso, compatibilmente con l'attività già programmata.

Orari di apertura del Museo dell'Agricoltura e del Mondo Rurale: sabato 9-12,30; domenica 10-12.30 e 15,30-19 (15-18,30 ora solare), altri giorni per singoli e gruppi su prenotazione. Il Museo non osserva alcun giorno di riposo settimanale; in media le ore di apertura settimanali, comprese quelle su richiesta, vanno dalle 30 alle 35 ore.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto sul banco di accoglienza.

La corrispondenza può essere inviata all'ufficio del Museo all'indirizzo di Corso Umberto I, 22, 42018 San Martino in Rio (RE). Si può scrivere al Museo anche tramite Internet all'indirizzo: museo@comune.sanmartinoinrio.re.it. Il Direttore e il personale amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento da fissarsi per telefono o tramite posta elettronica.

5.2. Doveri degli utenti

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo i bagagli molto voluminosi che verranno vigilati dal personale di servizio.

Nel Museo è inoltre vietato:

- 1 introdurre animali, se non opportunamente controllati, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- 2 effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;

- 3 fumare in tutti i locali del Museo;
- 4 usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi che ne segnalano il divieto d'uso;
- 5 consumare cibi e bevande negli spazi espositivi

5.3. Partecipazione degli utenti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard di riferimento, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, 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.

Le visite sono monitorate con rilevazione oggettiva del numero dei visitatori tranne nelle aperture coincidenti con iniziative ad alto richiamo di pubblico (4-5 eventi l'anno); gratuiti.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti -, su supporto cartaceo.

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 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta comunale che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta. I reclami possono essere presentati anche in forma anonima; in tal caso non si potrà, ovviamente, fornire alcuna risposta all'interessato ma si terrà conto del contenuto della segnalazione nella relazione del Direttore.

I dati e i risultati delle analisi in questione (affluenza del pubblico, questionari, reclami e suggerimenti), vengono utilizzati ai fini della progettazione e della programmazione dei servizi offerti dal museo e ne favoriscono l'efficacia.

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 Direzione del Museo, Corso Umberto I, 22, 42018 San Martino in Rio (RE) o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museo@comune.sanmartinoinrio.re.it

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente
F.to Dr. ORESTE ZURLINI

Il Segretario
F.to DR. ALDO BARCELLONA

