



TENUTA BOCCHINERI

PICCOLO MUSEO DELLA CIVILTÀ CONTADINA
"TENUTA BOCCHINERI"

CARTA DEI SERVIZI

PICCOLO MUSEO DELLA CIVILTÀ CONTADINA TENUTA BOCCHINERI

PREMESSA

Il Museo della Civiltà Contadina è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato nella L. 12 novembre 2015, n. 182 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione" - ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

L'Associazione Tenuta Bocchineri (Ente gestore) del Piccolo Museo della Civiltà Contadina si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi il Museo della Civiltà Contadina presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi rogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata ed elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.

1. PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

1.1 Uguaglianza e imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

1.2 Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi agli utenti.

1.3 Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

1.4 Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il

miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito nel paragrafo 4 punto 2.

1.5 Cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

1.6 Chiarezza e Comprensibilità delle informazioni

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

1.7 Validità e Aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione.

L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

1.8 Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web della Tenuta Bocchineri in forma cartacea ed è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

2. IL MUSEO DELLA CIVILTÀ' CONTADINA

2.1 Istituzione e natura giuridica

Il Museo della Civiltà Contadina di proprietà del Sig. Altomare Carmine e gestito dall'Associazione Ricreativa Culturale "Tenuta Bocchineri" è stato istituito ed aperto al pubblico nell'anno 2018. Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato in data 31 Maggio 2018.

2.2 Missione

Il museo è un istituto culturale, scientifico, educativo, al servizio della comunità, aperto al pubblico, il cui scopo è la conservazione, la valorizzazione e la fruizione da parte dell'utenza (cittadini, visitatori, turisti e studiosi) degli oggetti e della documentazione che costituiscono gli allestimenti. Il Museo costituisce un polo di conoscenza e salvaguardia della realtà territoriale, ivi compreso il patrimonio immateriale, e si pone come elemento di coesione sociale e di educazione. Rappresenta un centro propulsore e un punto di riferimento per attività di ricerca scientifica, anche instaurando forme di collaborazione con altri Istituti o Enti preposti. Cura l'aggiornamento delle esposizioni e degli allestimenti e realizza attività dirette alla crescita culturale e civile della comunità dei cittadini; si impegna nella divulgazione e nella valorizzazione del patrimonio culturale della città e del territorio attraverso l'organizzazione di mostre, conferenze, eventi e ogni iniziativa propria della sua funzione di servizio culturale pubblico. Il museo è promotore di attività e progetti didattici rivolti agli Istituti scolastici. Supporta la formazione di giovani nelle discipline afferenti il proprio ambito scientifico e l'aggiornamento del personale operante nella struttura. Il museo infine contribuisce alla promozione turistica del territorio, assicurando una corretta fruizione del patrimonio.

2.3 Funzioni

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

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

3. SERVIZI AL PUBBLICO

3.1 Apertura al pubblico

PICCOLO MUSEO DELLA CIVILTÀ' CONTADINA - "TENUTA BOCCHINERI" - Via E. Altomare 103 – Rogliano 87054 (CS) - Rec. +39 335 7438685, Sito Web. www.tenutabocchineri.it, e-mail: info@tenutabocchineri.it, e-mail certificata: carmine.altomare@postecert.it

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive nei giorni di sabato e domenica con i seguenti orari:

da Lunedì a Venerdì dalle ore 9:00/12:30 – 15:00/18:00

Sabato dalle ore 9:30 alle 12:30

Domenica dalle ore 9:30 alle 13:00

Su richiesta preventivamente concordata, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

Il costo di ingresso al Museo viene riconosciuto dall'Associazione Tenuta Bocchineri nella misura del 50% del ticket di ingresso alla Tenuta medesima corrisposti da privati, Scuole e Gruppi.

Attualmente il rimborso è pari ad € 3,00 (a fronte dei 6 € per l'ingresso). Ciò è stato previsto dall'art. 6 "Programmazione e risorse finanziarie" del regolamento del Museo. Convenute riduzioni al ticket di ingresso per diversi soggetti (soci Touring Club Italiano, bambini, ecc.) con conseguente e correlata riduzione a favore del Museo.

In caso di mostre e manifestazioni culturali di carattere straordinario potranno essere deliberate tariffe diverse in rapporto all'importanza dell'evento stesso.

3.2 Area di accoglienza

Il Museo non dispone di un'area Guardaroba.

Nell'Area Accoglienza del Museo sono esposte le seguenti informazioni:

Carta dei Servizi e Regolamento

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale Informativo: brochure, pubblicazioni, materiale turistico regionale.

3.3 Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata, attualmente, per le sale espositive delle due casette. Per i non vedenti o gli ipovedenti sarà attivato –compatibilmente con i fondi disponibili- un percorso di visita specifico e la possibilità di utilizzare materiale audio.

3.4 Servizio didattico per il pubblico scolastico

Il servizio dedicato alle Scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in:

- percorsi didattici guidati nelle sale espositive,
- laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti,
- percorsi di visita esterna al Museo finalizzati a diffondere la conoscenza del parco storico naturalistico mediante l'utilizzo di guida turistica. In tal caso per la visita è previsto il pagamento di un ticket e la prenotazione da effettuarsi previo accordo telefonico e confermando la prenotazione tramite mail: info@tenutabocchineri.it. Il programma e la scheda di prenotazione, possono essere richiesti in loco.

3.5 Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il costo del Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è da sostenere direttamente con i soggetti interessati e può essere richiesto nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse da vari Enti (Regione, ecc.). La prenotazione delle visite straordinarie segue le modalità al punto 3.5.

3.6 Stage formativi

Il Museo può essere sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni di volta in volta stipulate con gli enti preposti e da progetti di formazione e orientamento individuali approvati dall'ente accogliente.

3.7 Depositi

Il Museo è dotato di un esiguo numero di reperti in deposito, la cui consultazione per motivi di

ricerca e di studio è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale compilando la scheda e concordando tempi e modalità.

3.8 Pubblicazioni

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza altre pubblicazioni, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

3.9 Mostre ed eventi culturali temporanei

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

4. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

4.1 Informazione all'utenza

Il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'Area di accoglienza, il sito web dell'Associazione, sulla pagina social, gli organi di informazione locali. Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo dal tel. 3357438685.

4.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando il sito web, il modulo presente nell'area accoglienza. Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della scheda.

4.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

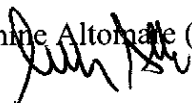
I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

5. STANDARD DI QUALITÀ' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Come prevede il già citato Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire All'Organizzazione Museale della Regione Calabria e al Sistema Museale Nazionale. Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

Letto e approvato 25 Maggio 2018

Carmine Altomare (Prop. E Direttore pro-tempore del Museo)



Tenuta Bocchineri Ass.ne Ricreativa Culturale – Rogliano (CS)

Il Presidente C. Altomare

