

# **CARTA DEI SERVIZI MUSEO DI STORIA NATURALE ED ARCHEOLOGIA DI MONTEBELLUNA TREVISO**

## **QUADRO NORMATIVO**

Questa carta dei servizi e dei diritti dell'utente del museo ha origine dalla definizione di Museo data nel Nuovo Codice dei Beni Culturali, D.Lgs. n. 41 del 22 gennaio 2004 art.101, comma 2, a: "museo" una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio", e comma 3, "gli istituti e i luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico" ed inoltre art. 102, comma 1 "Lo Stato, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali..., assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all'art.101..." ed inoltre da tutti le circolari e regolamenti ministeriali che regolano i rapporti col pubblico nei musei statali.

Il Ministero per i Beni le Attività culturali ha emanato un "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" (D.Lgs 112/98 all'art. 3 c.g; D.M. 10 maggio 2001) individuando VIII ambiti di funzionamento del Museo con i relativi requisiti e standards minimi di funzionamento. Nell'Ambito VII sono definiti i rapporti del Museo con il pubblico.

Il dovere del Museo di garantire adeguati servizi al pubblico, stabiliti dagli standards si traduce in diritti del visitatore che fruisce dei beni culturali conservati nel Museo.

Questa carta dei servizi e dei diritti del visitatore è strumento di comunicazione tra il Museo ed il suo pubblico. Qui sono dichiarati i servizi che un visitatore può aspettarsi visitando il Museo ed accedendo agli uffici, servizi su cui il Museo si impegna con i propri utenti, a norma della legge in materia.

## **INTRODUZIONE**

**Che cos'è la carta dei servizi**

**La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.**

# CARTA DEI SERVIZI

## SOMMARIO

### PREMESSA

La MISSION

Le FINALITÀ:

### 1 - LE SEDI E GLI SPAZI

- 1a - La sede principale
- 1b - L'osservatorio astronomico
- 1c - La sezione staccata
- 1d - I depositi

### 2 - IL PERSONALE

### 3 - ACCESSO

- 3a - Dove
- 3b - Apertura al pubblico
- 3c - Orari
- 3d - Biglietto per la sede di Montebelluna
- 3e - Biglietto per la sede di Schievenin
- 3f - Informazioni, comunicazioni e prenotazioni
- 3g - Accessibilità
- 3h - Accessibilità esterna
- 3i - Parcheggio per la sede di Montebelluna
- 3l - Parcheggio per la sede di Schievenin
- 3m - Segnaletica esterna
- 3n - Accessibilità ai depositi
- 3o - Accoglienza e punto informativo
- 3p - Affitto spazi

### 4 SICUREZZA

### 5 I SERVIZI

- 5a - Restauro e conservazione beni naturalistici, archeologici e storico- scientifici.
  - 5b - Esposizione permanente
  - 5c - Esposizioni temporanee: mostre
  - 5d - Servizio educativo- didattico
    - Il centralino didattico del M.A.M. – Musei Alta Marca*
    - Il servizio educativo-didattico per la scuola - Studenti*
    - Il servizio educativo-didattico per la scuola - Insegnanti*
    - La didatticard per le scuole di Montebelluna*
    - Il servizio educativo ludico-didattico - Ragazzi*
    - Il servizio educativo-didattico – Diversamente abili e drop-out*
    - Il servizio educativo-didattico per tutti gli adulti in genere*
  - 5e - Divulgazione scientifica
  - 5f - Consulenza in ambito ambientale e storico-archeologico
  - 5g - Centro di documentazione
- Norme generali*  
*Principi fondamentali*

*Accesso*

*Orario di apertura al pubblico*

*Servizi*

*Prestito*

*Assistenza e informazioni bibliografiche*

*Fornitura articoli di riviste*

*Fotocopie*

*Proposte di acquisizione di documenti (desiderata)*

*Informazione e partecipazione*

*Iniziative culturali e formative*

5h - Inventariazione e catalogazione informatizzata di beni naturalistici, archeologici e storico-scientifici.

5i - Ricerca scientifica

*Collaborazioni scientifiche*

5l - Prestito

*Prestito per finalità espositive*

*Prestito per finalità di ricerca*

5m - Consultazione collezioni scientifiche

5n - Servizio di assistenza e formazione.

5o - Volontariato al museo

5p - Attività di stampa

## **6 COMUNICAZIONE**

6a - Servizi di informazione e comunicazione

6b - Sito Internet

## **7 SERVIZI ACCESSORI**

7a - Museumshop

7b - Guardaroba

7c - Servizio ristoro

7d - Servizi igienici

## **8 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO**

8a - Norme relative a foto/riprese

8b - Disposizioni per il rispetto della privacy

8c - Impegni del visitatore

8d - Diritti dell'utente

## **9 I PROVENTI DEL MUSEO**

## **10 RECLAMI**

## **11 LA CARTA DEI SERVIZI E LA POLITICA DELLA**

## **QUALITÀ**

11a - Il piano economico gestionale del museo e gli indicatori di qualità

11b - Questionari di valutazione

## **12 AGGIORNAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

# CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

Il Museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna è stato inaugurato nel 1984, e è divenuto stato costituito in Istituzione con delibera di Consiglio Comunale n. 130 del 30/09/1997 ai sensi dell'art. 72 del vigente Statuto comunale e del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali". L'autonomia è gestita attraverso organi quali il Direttore dell'Istituzione e il Consiglio d'Amministrazione, un organo prettamente tecnico che nel rispetto degli orientamenti espressi dal Consiglio Comunale ha poteri di indirizzo e di controllo sull'attività del Museo, impartisce direttive di carattere generale, approva progetti e programmi dell'Istituzione, il programma annuale delle attività e il relativo bilancio. Il Museo è dotato di un proprio regolamento che stabilisce le modalità gestionali dell'istituzione e compiti e doveri dei propri organi. Il Museo dal 2007 si avvale di una contabilità di tipo economico, con un proprio bilancio autonomo e i rapporti con il l'Amministrazione Comunale sono stabiliti attraverso un contratto di Servizio.

Il museo civico ispira tutta la propria attività a principi di eguaglianza, imparzialità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta. Nell'ottica della trasparenza e chiarezza di intenti è stata elaborata un mission e delle finalità alle quali il museo con tutta l'attività si ispira e a cui fa riferimento.

### La MISSION

Il museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna raccoglie, conserva, studia e divulga la "memoria" naturalistica e storico-archeologica del nostro territorio, con particolare attenzione a tutta l'area trevigiana.

Opera inoltre in una più ampia dimensione spazio-temporale per contribuire a creare in grandi e piccoli la cultura del museo nella nostra Regione, in Italia, in Europa e nel mondo.

### Le FINALITÀ:

- Conservare e tutelare il proprio patrimonio archeologico e naturalistico, – nonché quello affidato in deposito temporaneo dal Ministero dei Beni Culturali e Ambientali – e quello presente nel territorio.
- Promuovere lo studio e la ricerca in campo archeologico e naturalistico sul territorio ed incrementare ed aggiornare costantemente la relativa documentazione.
- Perseguire la valorizzazione e la divulgazione delle collezioni naturalistiche ed archeologiche e di tutto il complesso didattico e documentario di supporto anche attraverso l'organizzazione di varie iniziative e manifestazioni culturali.
- Favorire e incentivare l'accesso dei cittadini a tale patrimonio.
- Favorire la divulgazione della cultura naturalistica e archeologica in modi e contesti diversi.
- Favorire la fruizione del museo come luogo d'incontro socio-culturale.

Il Museo, in particolare, cura e promuove, anche in collegamento con altre istituzioni culturali del Comune di Montebelluna, con altri enti locali, provinciali e regionali, organi statali e comunitari, istituzioni o musei italiani e stranieri e con soggetti privati:

- la conservazione, l'incremento e l'esposizione del patrimonio archeologico e naturalistico;
- l'aggiornamento e l'informazione critica attraverso studi, pubblicazioni e manifestazioni;
- l'attività didattica e l'aggiornamento professionale del personale docente della scuola;
- I rapporti con eventuali forme associative pubbliche e private operanti nel settore archeologico-naturalistico o aventi, come proprio scopo, il sostegno dell'attività culturale dell'istituzione.

## 1 - LE SEDI E GLI SPAZI

### 1a - La sede principale

Il Museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna ha sede presso l'ex villa Barbarigo, un complesso architettonico del XVII secolo costituito da Villa e Barchessa, oggi Villa Biagi, con annesso oratorio e giardino. La sua inaugurazione risale all'ottobre del 1984.

Nella Villa sono collocati gli uffici, un laboratorio, due depositi naturalistici, il magazzino, una piccola officina e una sala multifunzionale alternativamente utilizzata per ospitare mostre temporanee, piccole esposizioni, conferenze o seminari. Qui trovano spazio anche aule didattiche-laboratorio, completamente attrezzate, per attività educative di tema naturalistico e archeologico dedicate a scolaresche e adulti e al centro di documentazione del museo. Quest'ultimo servizio comprende la biblioteca specializzata, l'archivio cartografico e l'inventario dei reperti conservati in museo, ed è a disposizione di chiunque sia interessato alle tematiche trattate dal museo ed in particolare studenti, insegnanti e ricercatori.

Nella barchessa sono esposte al pubblico le ricche collezioni naturalistiche ed archeologiche del museo. La visita inizia al primo piano occupato dalla parte naturalistica, e prosegue al piano terra, dove trova collocazione il materiale archeologico. Qui trovano spazio anche un piccolo museum shop e un'aula didattica.

### **1b - L'osservatorio astronomico**

Nel giardino del museo trova spazio l'osservatorio astronomico, a corredo dell'esposizione dedicata all'astronomia. Dotato di un potente telescopio, permette l'osservazione della volta celeste guidata ogni venerdì sera (previa prenotazione) da esperti astrofili del Gruppo Naturalistico "Bellona".

### **1c - La sezione staccata**

Il museo ha una piccola sezione staccata inserita in quello stupendo parco naturale che è la vallata di Schievenin di Quero (BL). È il frutto di una donazione nel 1984 dell'allora parroco del luogo, che ha voluto lasciare queste sue collezioni al Museo di Montebelluna a condizione che la sede venisse mantenuta a Schievenin: ciò allo scopo di valorizzare appieno il patrimonio naturalistico, pressoché incontaminato della vallata.

### **1d - I depositi**

Tutti i reperti naturalistici e archeologici non esposti sono conservati nei depositi del museo. Il museo ha:

- due depositi archeologici: uno di fruizione corrente che trova sede nel museo, uno generale collocato in altra sede a Montebelluna, in via Damiano Chiesa;
- due depositi naturalistici: uno di fruizione corrente che trova sede nel museo, uno generale collocato in altra sede a Montebelluna, in via Damiano Chiesa.

## **2 - IL PERSONALE**

La dotazione organica stabile del museo prevede:  
un direttore con funzione di conservatore naturalista  
un conservatore archeologo  
una segreteria amministrativa  
due documentalisti  
una segreteria didattica  
tre tecnici custodi

## **3 - ACCESSO**

### **3a - Dove**

Museo di Storia Naturale ed Archeologia di Montebelluna Via Piave 51 31044 Montebelluna Treviso Italia

Museo di Storia Naturale di Schievenin, Schivenin di Quero Belluno Italia.

### **3b - Apertura al pubblico**

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico della **sede principale** di Montebelluna per un minimo di sei giorni a settimana (dal martedì alla domenica), per tutto l'anno, tranne nei giorni di Natale, primo dell'anno, primo maggio, due giugno e 15 agosto. La sede staccata di Schievenin è aperta solo su richiesta.

### **3c - Orari**

Il museo è aperto nella sua sede principale e Montebelluna

da martedì a domenica:        9.00-12.00     14.30-18.00

La biglietteria chiude mezz'ora prima della chiusura del museo.

Su richiesta specifica dell'utenza ed in particolare per il pubblico scolastico il museo offre una flessibilità di orario che consente l'accesso con orario continuato dalle 8.45 alle 18.00 nei giorni dal lunedì al venerdì. Per il sabato e domenica il servizio non è assicurato e dipende dalla disponibilità del personale di custodia.

### **3d - Biglietto per la sede di Montebelluna**

Intero: 3,00 €

Ridotto: 2,00 € ragazzi al di sotto dei 18 anni di età, diversamente abili, adulti al di sopra dei 65 anni, gruppi con più di 10 persone.

Ridotto scolaresche e gruppi per attività educativa: 1,00 €

Hanno diritto all'ingresso gratuito: bambini al di sotto dei sei anni, accompagnatori di diversamente abili.

Quando il museo organizza mostre temporanee il costo del biglietto d'ingresso al museo può essere diverso, il prezzo viene stabilito dal Consiglio d'Amministrazione del Museo e consente di visitare il museo e la mostra temporanea.

### **3e - Biglietto per la sede di Schievenin**

E' previsto l'ingresso gratuito.

### **3f - Informazioni, comunicazioni e prenotazioni**

Tel. 0423-300465     Fax. 0423-602284     Centralino didattico M.A.M. 0423-602271

e.mail

generale e centro di documentazione [info@museomontebelluna.it](mailto:info@museomontebelluna.it)

direttore [direttore@museomontebelluna.it](mailto:direttore@museomontebelluna.it)

conservatore [conservatore@museomontebelluna.it](mailto:conservatore@museomontebelluna.it)

segreteria amministrativa [segreteria@museomontebelluna.it](mailto:segreteria@museomontebelluna.it)

segreteria didattica [didattica@museomontebelluna.it](mailto:didattica@museomontebelluna.it)

### **3g - Accessibilità**

La Barchessa e il piano terra della Villa Biagi, sede principale di Montebelluna, quindi le esposizioni permanenti e temporanee, sono accessibili ai visitatori con problemi di deambulazione, con bagni dedicati. Non sono accessibili gli uffici, il centro di documentazione e la sede staccata di Schievenin. Il museo non ha sviluppato un percorso specifico per ipovedenti o non vedenti, ma alcune esposizioni open-air possono essere oggetto di manipolazione diretta. L'esposizione non prevede pannelli in

doppia lingua, ma è possibile richiedere una traduzione generali dei contenuti sia delle mostre permanenti che temporanee in lingua inglese.

### **3h - Accessibilità esterna**

Il Museo di Montebelluna è accessibile: col treno; è nelle vicinanze della stazione ferroviaria (circa trecento metri in direzione Treviso) · con mezzi pubblici che hanno fermata davanti al Museo stesso · con mezzi privati salvo nei giorni di fermo del traffico. La sede staccata di Schievenin è accessibile: con la corriera di linea che collega Quero a Schievenin e con mezzi privati.

### **3i - Parcheggio per la sede di Montebelluna**

Il museo è dotato di tre parcheggi gratuiti posizionati in corrispondenza delle tre entrate.

### **3l - Parcheggio per la sede di Schievenin**

Si può usufruire del parcheggio della Chiesa.

### **3m - Segnaletica esterna**

Entro il 2007 è previsto il rinnovo di tutta la segnaletica esterna ed interna (attualmente provvisoria) del museo per l'orientamento dell'utente. Sono previste all'ingresso piante di orientamento dei piani e delle sale, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici. Attualmente per l'identificare i reperti sono presenti didascalie e pannelli.

### **3n - Accessibilità ai depositi**

Hanno accesso ai depositi il personale del museo autorizzato dalla direzione e studiosi ricercatori che siano stati autorizzati dalla direzione e nel caso del materiale archeologico dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici del Veneto. Con frequenza biennale il museo apre i propri depositi alla popolazione in occasione della settimana della cultura. La popolazione può quindi accedere gratuitamente in piccoli gruppi organizzati sotto stretta sorveglianza del personale di custodia e dei conservatori.

### **3o - Accoglienza e punto informativo**

E' possibile ottenere informazioni sul Museo e sulle attività all'interno di ciascuna sede alla biglietteria posta all'ingresso della sede espositiva permanente, oppure consultando le pagine web del Museo all'indirizzo [www.museomontebelluna.it](http://www.museomontebelluna.it). Nei stessi punti e presso il Centro di Documentazione del Museo è possibile inoltre accedere e ricevere la presente Carta dei Servizi. Nel sito è possibile scaricare la carta in formato PDF.

### **3p - Affitto spazi**

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni. Sarà necessario in ogni caso presentare richiesta e adeguarsi al regolamento per la concessione degli spazi.

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura del Museo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.

Il tariffario prevede:

	Giornaliero	Settimanale
Sala Conferenza	100,00	300,00
Sala Barchessa	50,00	150,00
Altri spazi villa	50,00	150,00

Spazio esterno	55,00	165,00
----------------	-------	--------

Gli spazi possono essere affittati anche con attrezzatura, costituita da computer, videoproiettore, proiettore diapositive, dvd ecc. secondo il seguente tariffario:

- 100,00 euro (ivati): noleggio giornaliero di uno o più strumenti;
- 300,00 euro (ivati): noleggio settimanale di uno strumento;
- 360,00 euro (ivati): noleggio settimanale di due o più strumenti.

L'attrezzatura e gli spazi possono essere noleggiati anche indipendentemente l'uno dall'altro. L'importo andrà preventivamente versato presso la tesoreria del Comune di Montebelluna con la dicitura affitto locali museo.

## 4 SICUREZZA

Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita - Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

E' stato redatto un documento denominato "Facilities Report" in relazione agli aspetti di sicurezza della sede di Montebelluna riportato in allegato 1 a far parte integrante della presente carta dei servizi.

Tutto il patrimonio del museo risulta assicurato e sono assicurati anche i visitatori e volontari in caso di danni o lesioni accadute all'interno del museo per le quali si riconosca che non esiste volontà di dolo.

Tutti i materiali esposti durante le mostre temporanee sono assicurati con speciale formula da chiedo a chiedo anche contro atti vandalici.

## 5 I SERVIZI

### 5a - Restauro e conservazione beni naturalistici, archeologici e storico- scientifici.

Il museo è in grado di curare il restauro e garantire la conservazione di beni naturalistici e archeologici donati o dati in affidamento temporaneo da enti pubblici o da privati sulla base di convenzioni e accordi che si stilano di volta in volta. Non tutti i materiali donati al museo vengono destinati all'esposizione. Le proposte di donazione e di deposito vengono valutate dal Comitato Scientifico e dal Consiglio d'Amministrazione, che ne valutano la coerenza, oneri e possibilità di collocazione. Tutti i beni acquisiti dal museo sono inventariati e conservati in modo conforme alle esigenze del reperto. Un deposito di archeologia è attrezzato con impianto di climatizzazione per la conservazione dei materiali più sensibili alle variazioni climatiche. Entrambi i depositi naturalistici sono attrezzati con lampade cattura insetti per il controllo dei parassiti. I materiali naturalistici possono essere conservati anche in freezer. I materiali più preziosi vengono conservati in cassaforte. Sono responsabili di queste operazioni i conservatori di area archeologica o naturalistica.

### 5b - Esposizione permanente

Il Museo dispone di:

- a) una sezione naturalistica suddivisa in due sottosezioni: scienze della terra (5 sale) e scienze della vita (6 sale).
- b) una sezione archeologica suddivisa in due sottosezioni: preistoria-protostoria (Veneti Antichi) ed epoca romana.

Le esposizioni sono state allestite in periodi temporali diversi e quindi presentano stili espositivi diversi. Dal 1999 in poi è iniziata una fase riorganizzativa delle sezioni e sono state rinnovate per la

sezione naturalistica le sale dedicate ai minerali, ai pesci e ai vertebrati. Questi rinnovi sono stati eseguiti nell'ottica di creare esposizioni coerenti con le filosofie museologiche più moderne, con contestualizzazioni, consentendo la piena fruizione da parte dei visitatori coinvolgendoli attraverso tutti i sensi, la sperimentazione diretta e destando emozioni.

La comunicazione scritta è stata organizzata secondo tre livelli di lettura che corrispondono a tre diversi livelli di approfondimento.

### **5c - Esposizioni temporanee: mostre**

Il Museo dispone anche di sale per mostre o esposizioni temporanee, che vengono allestite una o due volte all'anno. Tali mostre sono in genere interattive, coinvolgenti e rispettano i diversi stili di apprendimento di ogni utente.

Tale spazio può essere affittato alle associazioni o ai privati che ne facciano domanda per finalità non in contrasto con quelle del Museo e del Comune. Qualora la mostra sia organizzata in collaborazione con il museo nulla è dovuto, e l'impegno del museo viene definito di volta in volta e valutato dalla direzione e dal consiglio d'amministrazione. La possibilità di organizzare una mostra in collaborazione con altri enti, associazioni o privati viene valutata dal Comitato Scientifico e dal Consiglio d'Amministrazione del museo in accordo con la direzione. Per l'utilizzo della sala quando non vi è il diretto coinvolgimento del museo nell'organizzazione è necessario versare la quota di affitto prevista (si veda affitto locali museo).

### **5d - Servizio educativo-didattico**

E' rivolto a scolaresche di ogni ordine e grado, insegnanti, educatori, operatori museali, adulti in genere.

#### ***Il centralino didattico del M.A.M. – Musei Alta Marca***

Presso il Museo di Montebelluna ha sede il centralino didattico del M.A.M., Musei Alta Marca. Esso è frutto di un protocollo d'intesa che vede coinvolti oltre al museo di Montebelluna e di Schievenin, anche il Museo dello Scarpone di Montebelluna e la Tipoteca – Museo del carattere di Cornuda. Il centralino raccoglie le prenotazioni didattica per tutte le sedi museali, ha lo scopo di promuovere le risorse culturali del territorio dell'Alta Marca Trevigiana e di coordinarne la fruizione. Il centralino risponde al numero 0423-602271.

#### ***Il servizio educativo-didattico per la scuola - Studenti***

Le attività proposte si rivolgono, generalmente, a un target fra i 3 e i 19 anni d'età. L'offerta è sempre differenziata, con attività specifiche per la fascia d'età dai 3 ai 6 anni (bambini in età prescolare). Per le scuole viene predisposto ogni anno un programma dettagliato di animazione didattica, lezioni speciali, laboratori, attività educative nel territorio. Questo programma viene inviato a tutte le scuole del Veneto, di ogni ordine e grado comprese le paritarie e non paritarie, per plesso scolastico ed in esso si possono trovare dettagliate indicazioni sui contenuti, il target e i costi. Per ogni attività è necessaria la prenotazione da fare alla segreteria didattica del museo (M.A.M.) con le modalità suggerite o indicate nell'opuscolo informativo. In allegato 2 è possibile consultare le schede di prenotazione e il regolamento d'accesso che sono contenuti nell'opuscolo. Copie dell'opuscolo sono disponibili presso la segreteria didattica del museo e possono essere richieste anche via e-mail a [didattica@museomontebelluna.it](mailto:didattica@museomontebelluna.it) o un fax al numero 0423-602284.

L'attività didattica viene svolta da educatori museali incaricati direttamente dal museo stesso, selezionati in base ai curriculum ricevuti ed ad un colloquio iniziale. Essi vengono opportunamente formati con un corso di 60 ore con verifica finale direttamente durante un'attività didattica, l'esito viene così stabilito anche in base alle osservazioni degli insegnanti e alunni che hanno partecipato all'attività didattica.

Gli insegnanti/capigruppo o gli accompagnatori sono invitati ad essere presenti per tutta la durata degli incontri e a controllare l'andamento dell'attività. Il materiale utilizzato nei laboratori è messo a disposizione dal Museo.

### ***Il servizio educativo-didattico per la scuola - Insegnanti***

Il museo organizza corsi d'aggiornamento per insegnanti anche in collaborazione con il Ministero della Pubblica Istruzione e nell'ambito di reti locali di storia o scienze. Di volta in volta in base alle tematiche approfondite viene individuato il targhet, il bacino d'utenza e il numero max di partecipanti. Viene poi inviata comunicazione a tutte le scuole del bacino individuato. Al termine corso viene rilasciato un attestato. E' possibile chiedere di venire informati in merito a questa iniziativa inviando un e-mail a [didattica@museomontebelluna.it](mailto:didattica@museomontebelluna.it) o un fax al numero 0423-602284. Alla stessa è possibile chieder informazioni anche in riferimento ad un altro servizio per gli insegnanti: il servizio di tutoring. Il museo mette a disposizione degli insegnanti il proprio personale specialistico per fornire un supporto scientifico e didattico nella progettazione di percorsi didattici scolastici. Il servizio ha un costo orario (si veda opuscolo informativo per l'attività didattica) e permette ad ogni insegnante di chiedere un'attività formativa e di consulenza da hoc in base alle proprie esigenze, il servizio può essere rivolto all'insegnante singolo, ad un gruppo organizzato o ad una classe.

### ***La didatticard per le scuole di Montebelluna***

Il museo nell'ambito di un progetto educativo condiviso tra il museo e le scuole di Montebelluna la possibilità di ritirare annualmente e gratuitamente una didatticard che consente di avere uno sconto del 20% sulle attività didattiche e vari altri servizi, quali la compilazione gratuita di bibliografie, alcune ore di tutoraggio gratuito, lo sconto sulle pubblicazioni prodotte dal museo.

### ***Il servizio educativo ludico-didattico - Ragazzi***

Tra i servizi educativi rivolti a tutti ragazzi il museo organizza compleanni, *child-room* estive e attività per i centri estivi, iniziative specifiche correlate ad eventi speciali.

Per poter usufruire del servizio compleanni è necessario prenotare con congruo anticipo presso la segreteria didattica del museo. Il costo stabilito è di 80 euro e da la possibilità di usufruire di una attività ludico-educativa di circa un'ora guidata da un operatore del museo e di una stanza adeguatamente preparata per mangiare la torta e stare insieme. E' onere a carico dell'utente la preparazione nel dettaglio della stanza, il riordino e una pulizia sommaria alla fine dell'attività. I compleanni si possono svolgere a discrezione della direzione dal lunedì al sabato compatibilmente con lo svolgimento delle altre attività didattiche del museo che hanno su questi la priorità e con la disponibilità del personale. Si svolgono sempre ed unicamente entro gli orari ufficiali di apertura del museo di Montebelluna e solo nella sede principale di Montebelluna.

Dalla metà di giugno sino alla metà di luglio il museo organizza la *child room* estiva. Si tratta di un'attività rivolta a ragazzi della scuola primaria, si svolge dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00. Prevede una serie di attività educative nell'ambito dell'archeologia e delle scienze dedicate ogni anno ad una tematica specifica. Il costo è di 35,00 euro a settimana per bambino. Le attività vengono svolte da un operatore didattico incarica dal museo.

Iniziative speciali dedicate ai ragazzi vengono normate di volta in volta in base alle modalità organizzative e di fruizione.

### ***Il servizio educativo-didattico – Diversamente abili e drop-out***

Il museo offre un programma didattico speciale di laboratori e visite guidate alle esposizioni temporanee e permanenti destinato ai gruppi di diversamente abili. Queste attività rientrano nell'ambito di un più ampio progetto dedicato all'integrazione culturale chiamato "L'isola che non

c'è". La fruizione di queste attività didattiche viene normata come per le attività didattico educative rivolte alla scuola con il modulo di prenotazione allegato 2 e relativo regolamento. E' stata stabilita una tariffazione speciale diversa da quella destinata alle scuole in considerazione della partecipazione numerica ridotta per ogni intervento educativo ed è stata fissata in 5,00 per utente accompagnatori gratuiti per un'attività di circa 1 ora e mezza.

### ***Il servizio educativo-didattico per tutti gli adulti in genere***

Il museo ha sviluppato negli ultimi anni una particolare attenzione ai temi del Life Long Learning, cioè dell'apprendimento durante tutto il tempo della vita conscio del ruolo particolare che i musei possono svolgere nell'ambito dell'educazione informale dell'adulto.

Il museo organizza quindi corsi, seminari, workshop e attività didattiche destinate a tutti gli adulti singoli o in gruppi organizzati. Una particolare attenzione viene destinata alle Università della Terza età e ai Centri Territoriali Permanenti per l'educazione dell'adulto con i quali è disponibile a sviluppare progetti didattici specifici. Per questo tipo di percorsi il museo ha messo a punto un team di persone costituito da conservatori e documentalisti che lavorano in coordinamento con la direzione e la segreteria didattica. Per informazioni il primo riferimento è rappresentato sempre e comunque dalla segreteria didattica.

### **5e - Divulgazione scientifica**

Il museo organizza cicli di conferenze, cineforum, proiezioni, tavole rotonde, rappresentazioni teatrali, attività diverse (cene culturali, presentazione volumi ecc.) su argomenti naturalistici o archeologici rivolti a tutti i cittadini. Con l'Associazione "Amici del museo di Montebelluna" organizza annualmente le presentazioni di tesi di laurea. Tutte queste attività sono gratuite, aperte a tutti i cittadini e per lo più non a numero chiuso. Per essere informati su queste iniziative è possibile chiedere di essere inseriti nell'indirizzo postale o nella mailing list del museo previa compilazione del modulo allegato 3.

### **5f - Consulenza in ambito ambientale e storico-archeologico**

Il Museo è in grado di offrire, a cittadini o istituzioni, servizi di consulenza relativamente agli aspetti ambientali e storico - archeologici del nostro territorio. Tali servizi offerti dalla Istituzione attraverso i suoi operatori o i suoi consulenti, possono essere gratuiti o a pagamento, su decisione del Consiglio di Amministrazione.

### **5g - Centro di documentazione**

#### ***Norme generali***

La carta dei servizi definisce tutti i servizi che il Centro di Documentazione (di seguito denominato CdD) si impegna ad erogare, le loro modalità d'uso e le forme di controllo, garantendo un livello di alta qualità.

#### ***Principi fondamentali***

- **Eguaglianza di diritti.** L'accesso al CdD è garantito a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- **Deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti.** Il personale del CdD opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti e s'impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza. Gli utenti da parte loro sono tenuti al rispetto delle regole fondamentali quali: tenere comportamenti corretti e in particolare non danneggiare il patrimonio né disturbare l'attività di studio e lavoro.

### ***Accesso***

Per usufruire dei servizi del Centro di Documentazione, gli utenti dovranno essere in possesso della tessera personale, che verrà rilasciata a titolo gratuito sia dai responsabili del Centro di Documentazione che dalla Biblioteca civica di Montebelluna, previa richiesta e presentazione di un documento. La tessera dà diritto ad accedere ai servizi di entrambe le strutture.

Nei locali della biblioteca si deve mantenere un comportamento che non rechi disturbo agli altri. I telefoni cellulari devono essere tenuti spenti o con la suoneria abbassata.

### ***Orario di apertura al pubblico***

ILCdD svolge il seguente orario di apertura all'utenza:

<b>Lunedì</b>	9.00 - 12.30
<b>Martedì</b>	9.00 - 12.30 / 14.00 - 17.30
<b>Mercoledì</b>	9.00 - 12.30 / 14.00 - 17.30
<b>Giovedì</b>	9.00 - 12.30 / 14.00 - 17.30
<b>Venerdì</b>	9.00 - 12.30 / 14.00 - 17.30

Il calendario delle festività è fissato ufficialmente dal Museo. Eventuali modifiche saranno comunicate agli utenti. Il CdD si impegna a rispettare la regolarità e la continuità del servizio compatibilmente con la presenza del personale addetto; i cambiamenti oppure le interruzioni dei servizi saranno annunciati e motivati preventivamente. Il CdD chiude per una/due settimane due volte l'anno per il riordino del materiale librario, indicativamente durante il mese di agosto e a Natale. Tale periodo sarà comunicato agli utenti.

### ***Servizi***

#### **CATALOGO ON LINE**

E' disponibile sul sito web [www.museomontebelluna.it](http://www.museomontebelluna.it) o [www.bibliotecamontebelluna.it](http://www.bibliotecamontebelluna.it) il nuovo Opac condiviso tra CdD e Biblioteca Comunale di Montebelluna, che presenta interessanti opportunità di consultazione e ricerca. Il catalogo presenta monografie, periodici, opuscoli, estratti e video posseduti dalle due Istituzioni.

#### **CONSULTAZIONE**

La dotazione bibliografica e informativa del CdD è costituita da documenti multimediali di varia tipologia: libri, periodici, opuscoli, carte, manifesti, disegni, fotografie, diapositive, audio e videocassette, Cd-ROM, DVD, documenti digitali, afferenti ad ambiti disciplinari specifici, quali scienze naturali, archeologia, museologia, didattica, storia e cultura locale.

Gli utenti possono consultare tutti i materiali del CdD esposti in sede e richiedere agli operatori i materiali meno recenti conservati in archivio. Tutto il patrimonio è consultabile e viene incrementato costantemente in conformità alle linee di politica delle acquisizioni.

Nella sede della biblioteca i documenti possono essere visionati liberamente, mentre quelli che escono momentaneamente dalla sala devono essere registrati nell'apposito modulo, posto sul banco di consegna, e riconsegnati entro la giornata. Al termine della consultazione i materiali non devono essere ricollocati dagli utenti negli scaffali ma lasciati sui tavoli o nell'apposito spazio predisposto nel banco di consegna. Saranno i responsabili del Centro di Documentazione a provvedere alla loro sistemazione a scaffale.

Gli utenti che imbrattano, strappano o danneggiano in qualsiasi modo un'opera in consultazione possono essere sospesi dall'accesso alla biblioteca e sono tenuti a riacquistare l'opera danneggiata o a ripristinarne lo stato esistente nelle forme stabilite dalla Direzione del Museo.

Le tesi cartacee non possono essere fotocopiate integralmente o scannerizzate.

### ***Prestito***

Sono ammessi al servizio tutti i possessori di regolare tessera.

Il titolare della tessera ha la responsabilità dell'uso della stessa e dei documenti ottenuti in prestito. Sono concessi in prestito i seguenti materiali:

- Volumi
- Opuscoli
- Videocassette
- CD-DVD

I documenti sopra descritti sono ammessi al prestito solo se già catalogati ed etichettati. Sono previste eccezioni soltanto previa autorizzazione dei responsabili del Centro di Documentazione.

Il periodo stabilito per il prestito è di 28 giorni, rinnovabili anche per via telefonica, e il numero massimo di documenti da richiedere in una sola volta è quattro. Decorso i termini del prestito senza che i documenti siano stati restituiti e senza aver ricevuto alcun avviso da parte dell'utente, scatterà automaticamente una penale di Euro 0.52 su videocassette e CD-DVD, che aumenterà ad ogni giorno di ritardo. L'utente è responsabile dei documenti che ha in consegna; in caso di smarrimento o danneggiamento, è tenuto al risarcimento del valore dell'opera.

Non sono ammessi al prestito, i seguenti materiali:

- Dizionari ed enciclopedie
- Periodici
- Tesi di laurea
- Cartografia
- Letteratura grigia, materiali didattici

Richieste specifiche di prestito per materiali non ammessi saranno valutate caso per caso solo se debitamente motivate.

È tassativamente vietato prendere libri dalla biblioteca senza autorizzazione dei responsabili del centro di documentazione o della direzione del museo. Gli inadempienti saranno esclusi dal prestito per un periodo da definire.

### ***Interprestito***

Presso il CdD sono attivi i seguenti Servizi di prestito interbibliotecario forniti agli utenti regolarmente iscritti:

1. **Prestito Interbibliotecario Provinciale**, mediante posta. I volumi richiesti o prestati alle altre biblioteche, in base ad un criterio di reciprocità, circolano sulla base di un progetto interamente sostenuto dall'Ente provinciale di Treviso, attraverso il Centro Servizi Biblioteche. Il CdD si impegna ad evadere le richieste in arrivo e in uscita, premurandosi altresì di seguire e presidiare le pratiche aperte, nel corso del loro iter, fino alla loro conclusione.
2. **Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane**. I volumi vengono reperiti tramite banche dati e attraverso Internet, con spedizione postale dei libri. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese alla biblioteca prestante che può essere diverso da quello richiesto dal CdD.
3. **Fornitura di documenti** via posta, via fax, o digitali. Il CdD può fornire o richiedere ad altre biblioteche, l'invio di fotocopie di testi o pubblicazioni periodiche. Anche in questo caso l'utente è chiamato a risarcire, secondo le modalità previste da ciascuna biblioteca, l'importo richiesto.

Il servizio di prestito interbibliotecario viene garantito negli orari indicati nella presente Carta.

### ***Assistenza e informazioni bibliografiche***

Il personale del CdD si occupa dell'accoglienza e del primo orientamento dell'utente in biblioteca. Inoltre, effettua per gli utenti la ricerca nel catalogo a disposizione, che è on-line e consultabile attraverso la rete, e li assiste nell'utilizzo delle risorse interne della biblioteca ed in tutte le fasi di recupero dei documenti cercati.

Per servizi di reference più approfonditi e percorsi di ricerca complessi, la cui richiesta può avvenire per vie telefoniche o e-mail, si garantisce la risposta entro un termine massimo di due giorni.

### ***Fornitura articoli di riviste***

Il CdD effettua il servizio di ricerca articoli rivolto agli operatori del Museo e agli utenti esterni. La richiesta può essere effettuata anche via posta elettronica.

Il servizio è gratuito, salvo il rimborso delle eventuali spese di spedizione.

### ***Fotocopie***

Il CdD istituisce un servizio di fotocopie e ne stabilisce le condizioni. In osservanza alla tutela del diritto d'autore non effettua fotocopie di interi documenti o di parti rilevanti di essi ed invita gli utenti, che usufruiscono del prestito, allo stesso rispetto. Per esclusivo uso interno, sempre nel rispetto della Legge, il CdD può fornire fotocopie di articoli scientifici destinati allo studio, nell'ambito dei servizi di cooperazione interbibliotecaria.

E' consentita esclusivamente la riproduzione del materiale non deteriorabile posseduto o reso disponibile dal CdD.

### ***Proposte di acquisizione di documenti (desiderata)***

Gli utenti possono fornire i loro suggerimenti sui titoli di loro interesse (volumi, riviste, CD-ROM, materiale audiovisivo) che desiderano siano acquistati dal Centro di Documentazione se in linea con le specializzazioni disciplinari della biblioteca e nei limiti delle risorse disponibili. Le proposte verranno vagliate dalla Direzione della Museo.

### ***Informazione e partecipazione***

Gli utenti possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio ed hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal CdD nella Carta dei servizi.

Il reclamo, indirizzato alla Direzione del Museo, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Può essere presentato verbalmente o per iscritto, spedito per fax o posta elettronica (presso [info@museomontebelluna.it](mailto:info@museomontebelluna.it). Oggetto: Centro di Documentazione). Reclami verbali o telefonici dovranno essere comunque confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni dal ricevimento, e verranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

### ***Iniziative culturali e formative***

Il CdD organizza periodicamente, anche su richiesta e fuori dalla propria sede, manifestazioni culturali, presentazioni di libri, dibattiti e tavole rotonde, in collaborazione con altri enti e istituzioni, in particolare Università e Centri di ricerca scientifica, collabora ad iniziative che coinvolgono le scuole e compila bibliografie su temi specifici legati alle esposizioni del museo e alla didattica.

### ***Approvazione e modifiche della carta dei servizi***

La presente Carta dei Servizi viene deliberata dal CdA del Museo su proposta della Direzione. Le modifiche alla Carta dei Servizi vengono discusse e votate, a maggioranza, dal CdA su proposta della Direzione.

## **5h - Inventariazione e catalogazione informatizzata di beni naturalistici, archeologici e storico-scientifici.**

Il museo di Montebelluna nell'ambito di un progetto regionale di catalogazione delle collezioni naturalistiche offre un servizio di catalogazione informatizzata di beni che riguardano la propria sfera di interesse secondo modalità concordate a livello nazionale e regionale. Tale servizio si configura come servizio a pagamento e il costo viene definito di volta in volta in base alla tipologia di lavoro. Qualora esistano finanziamenti regionali o altro a sostegno di tale attività il servizio sarà fornito tenendo conto di questo.

## **5i - Ricerca scientifica**

Il museo risponde alla sua vocazione culturale anche con la ricerca e la sperimentazione scientifica in campo naturalistico, storico-archeologico e didattico che viene documentata nella produzione di un bollettino annuale o nella collaborazione con riviste esterne. Il museo, previo accordo preliminare, mette a disposizione di studiosi e ricercatori i dati relativi a materiale catalogato ed inventariato al fine di produrre lavori di elevato livello scientifico che possano in seguito essere pubblicati nella rivista scientifica del museo.

### ***Collaborazioni scientifiche***

Le collaborazioni scientifiche sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolto il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni, che normalmente non prevedono alcun pagamento da parte dei partner di ricerca, saranno comunque subordinate alla copertura economica prevista in un determinato progetto.

Nel caso di forme semplici di collaborazione potranno essere seguite le procedure e modalità informali già consolidate nel mondo della ricerca. Sarà necessaria invece la stipula di precisi accordi qualora la collaborazione preveda un carico di lavoro superiore, quale progetti europei, o grossi progetti nazionali e regionali.

In tutti i casi in cui si renda necessaria la formalizzazione del rapporto di collaborazione - anche attraverso convenzioni di ricerca - con altri enti e/o istituzioni di ricerca, o si tratti di collaborazioni informali, la proposta di collaborazione scientifica dovrà essere preventivamente autorizzata dal Direttore che provvederà ad informarne il Comitato Scientifico.

### **51 - Prestito**

#### ***Prestito per finalità espositive***

I campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee. In particolare il museo ha facoltà di decidere direttamente sui materiali della sezione naturalistica, per quanto attinge ai materiali archeologici è necessario rivolgersi direttamente alla Soprintendenza per i beni Archeologici del Veneto.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Direttore del Museo che entro cinque giorni dal ricevimento, sentito il conservatore naturalista, valutata la validità del progetto scientifico della mostra, l'affidabilità dell'organizzatore e gli effetti della sua assenza temporanea sull'equilibrio del museo formula un giudizio. Il prestito, se concesso, sarà effettuato nei termini di tempo previsti dagli accordi con il richiedente. E' prevista la compilazione di una scheda di prestito allegato 5.

Tra le condizioni di prestito vi sono la verifica dei requisiti della sede espositiva, la scelta della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e la stipula di una polizza assicurativa del tipo più estensivo e "da chiodo a chiodo".

Tutte le spese nascenti dalle operazioni di imballaggio e spedizione, così come quelle relative alla copertura assicurativa, sono a carico del richiedente.

Il richiedente si impegna, in ogni caso, ad esplicitare (sul cartellino e/o sul catalogo della mostra) che il campione è stato concesso in prestito dal Museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna.

#### ***Prestito per finalità di ricerca***

Campioni delle collezioni naturalistiche del Museo possono essere concessi in prestito, per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche, nonché a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica.

Ogni richiesta di prestito, deve essere inviata al Conservatore naturalista e al direttore i quali sentito il parere del comitato scientifico esprimeranno una valutazione in base alla affidabilità e alla serietà scientifica del richiedente e, in assenza di condizioni ostative, provvederanno ad evadere la richiesta. Eventuali pareri negativi saranno adeguatamente motivati.

Il prestito può essere concesso anche nel caso di ricerche che prevedono l'impiego di metodologie

analitiche di tipo distruttivo, purché preventivamente autorizzate.

In ogni caso, la circolazione dei campioni prestatati in ambito nazionale o internazionale dovrà necessariamente seguire le regole indicate dal “Codice dei Beni Culturali e del paesaggio” (D. lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche) ed nei casi specifici la normativa Cites.

Il richiedente di un prestito si impegna ad esplicitare, su ogni eventuale pubblicazione scientifica o altra forma editoriale, che il campione è stato concesso in studio dal Museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna; il richiedente è tenuto anche a citare nella pubblicazione il numero di catalogo stesso, ove presente, e a far avere copia del lavoro al momento della pubblicazione.

I campioni vengono inviati in prestito per un periodo non superiore ai 6 mesi, prorogabili su motivata richiesta del destinatario del prestito.

#### **5m - Consultazione collezioni scientifiche**

La consultazione delle collezioni scientifiche conservate nel Museo è garantita a tutti gli studiosi, fatta salva la prassi di riservatezza su materiali di nuova acquisizione o scoperta. Le modalità di accesso per la consultazione delle collezioni prevedono una richiesta motivata da parte dell'interessato al conservatore delle collezioni e il conseguente impegno a citare le collezioni esaminate e la loro appartenenza al Museo.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

#### **5n - Servizio di assistenza e formazione.**

Il museo offre attraverso i propri operatori la possibilità a studenti, laureandi, neolaureati e tirocinanti in materie attinenti a quelle del museo di migliorare la loro preparazione mediante periodi di stages da concordare con la direzione. Il museo ha attivato con le Università di Padova e Venezia convenzioni ad hoc per i tirocini pre-laurea ed è disponibile ad avviare nuove convenzioni con altre università. Nell'ambito della formazione lavoro il museo lavora inoltre in collaborazione con i centri provinciali per l'impiego e con le USL per tirocini destinati ad inserimenti speciali. Tempi, modalità e progetti formativi vengono stabiliti di volta in volta in accordo con il tirocinante o stagista, con il tutor o con l'assistente sociale a seconda dei casi. Ogni anno il museo è disponibile, coerentemente con l'attuale legislazione vigente ad ospitare studenti di scuola superiore per tirocini brevi previa convenzione con la scuola di partenza e accordi specifici con il professore tutor. La partecipazione è totalmente gratuita e il museo, attraverso l'amministrazione comunale, garantisce un buono pasto giornaliero qualora il tirocinante o stagista svolga un orario articolato in mattina e pomeriggio.

#### **5o - Volontariato al museo**

E' possibile svolgere presso il museo attività di volontariato. La procedura prevede una richiesta da parte del volontario con specifica dei tempi d'accesso e delle mansioni. La richiesta viene recepita con delibera dal consiglio d'amministrazione del museo che consente al volontario di acquisire una copertura assicurativa. Il volontario potrà accedere al museo nei termini stabiliti in accordo con la direzione e sempre negli orari d'accesso al museo. Potrà accedere qualora vi sia sempre del personale di ruolo presente contemporaneamente nella struttura.

#### **5p - Attività di stampa**

Il museo estende il proprio servizio di catalogazione e divulgazione scientifica attraverso la pubblicazione di Cataloghi di Mostre, Testi scientifici e divulgativi, la Rivista Scricciolo destinata al mondo delle scuole, Riviste scientifiche, Materiale didattico, Video, CD-Rom, e attraverso la promozione della documentazione inerente a tutte le sue attività. Tutto questo materiale a stampa è disponibile in vendita presso il museumshop del museo. Con altri enti il museo ha avviato un'attività

di scambio, per avviare questa procedura basta inoltrare richiesta al museo proponendo una lista di documentazione in scambio.

## **6 COMUNICAZIONE**

### **6a - Servizi di informazione e comunicazione**

Il Museo e le attività prodotte e organizzate sono supportate da un servizio di informazione e comunicazione rivolto sia al mondo della stampa che al pubblico.

Tutte le attività che si svolgono nel Museo vengono comunicate utilizzando un protocollo per l'immagine coordinata che le rende identificabili e coerenti tra loro.

### **6b - Sito Internet**

Il sito internet ufficiale del Museo è visitabile all'indirizzo: [www.museomontebelluna.it](http://www.museomontebelluna.it).

All'interno del sito si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alla sue caratteristiche.

## **7 SERVIZI ACCESSORI**

### **7a - Museumshop**

All'interno dei locali del museo di Montebelluna è aperto un museumshop gestito direttamente dal museo dove è possibile acquistare materiale didattico, stampa, fossili e minerali ed altri gadgets e oggetti correlati alle collezioni presenti nel museo o alle esposizioni temporanee. Il museumshop è aperto negli orari di apertura del Museo salvo eventi particolari nel corso dei quali verrà prolungato o ridotto l'orario.

### **7b - Guardaroba**

All'ingresso del museo di Montebelluna è allestito un piccolo spazio guardaroba che l'utente può autogestirsi gratuitamente

### **7c - Servizio ristoro**

All'ingresso del museo di Montebelluna è allestito un piccolo spazio ristoro con distributore di bevande calde, fredde e snacks.

### **7d - Servizi igienici**

Nella sede di Montebelluna sono disponibili servizi igienici sia nella Barchessa che nella Villa. Sono tutti igienizzati automaticamente ad ogni utenza ed è possibile usufruire autonomamente di un servizio igienizzante per il W.C. Nella Barchessa di trovano i servizi per gli utenti con problemi di deambulazione. Nella sede di Schievenin sono disponibili servizi igienici nello stabile vicino all'edificio destinato all'esposizione permanente.

## **8 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO**

### **8a - Norme relative a foto/riprese**

Non è consentito fotografare le opere e gli spazi espositivi. E' possibile per motivi di studio o altro chiedere di poter effettuare riprese con fotocamera o videocamera. La richiesta va inoltrata alla direzione in forma scritta evidenziando in modo dettagliato la motivazione e la destinazione della documentazione che viene richiesta. La direzione si riserva di dare approvazione per quanto attende

materiale naturalistico e la sede espositiva. Per i reperti archeologici è necessario rivolgersi direttamente alla Soprintendenza per i Beni Archeologici del Veneto.

Al museo spetta sempre una copia del materiale documentario e una copia del documento di destinazione finale (rivista, tesi di laurea, pubblicazione scientifica, cd room ecc.).

E' possibile fotografare i bambini durante le attività didattiche con le modalità e nelle aree indicate dall'operatore.

Il Museo può richiedere all'utenza in genere il diritto di effettuare foto/riprese durante le attività didattiche. Il museo ha elaborato un apposito modulo di autorizzazione che l'utenza interessata da questa attività dovrà attentamente leggere e firmare in caso di assenso .

### **8b - Disposizioni per il rispetto della privacy**

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003). Per ragioni di sicurezza il Museo è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene segnalata da apposita cartellonistica.

### **8c - Impegni del visitatore**

Ci si impegna a conservare e proteggere il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo. Si chiede perciò ai visitatori di collaborare in questo impegno:

1. rispettando gli oggetti esposti, senza sporcarli, alterarli o danneggiarli;
2. mantenendo un comportamento durante la visita che non disturbi gli altri visitatori, parlando a bassa voce e spostandosi lentamente da un ambiente all'altro;
3. non fumando nel Museo;
4. utilizzando solo l'apposito locale per il ristoro;
5. spegnendo i cellulari in prossimità degli impianti di sicurezza; rispettando il regolamento per le riprese fotografiche.

Il visitatore è tenuto quindi ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui.

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

Per ragioni di igiene pubblica non è consentito l'ingresso ad animali.

### **8d - Diritti dell'utente**

Il museo a garanzia del rispetto dei diritti dell'utente del Museo di Montebelluna sulla base di uno schema d'indirizzo prodotto dalla Regione veneto ha elaborato la Carta dei Diritti dell'Utente che fa parte integrante della seguente carta e costituisce l'allegato n. 6.

Al fine inoltre di garantire una facilità d'accesso alla presente carta dei servizi il museo ha stampato una carta sintetica che si propone come guida ai servizi disponibile presso i punti di accoglienza al pubblico del museo stesso e presso l'U.R.P. e l'Incontracomune del Comune di Montebelluna.

## **9 I PROVENTI DEL MUSEO**

I proventi derivanti dai servizi a pagamento del museo, compreso il costo dei biglietti, vengono ascritti direttamente al bilancio del museo a sostegno delle attività istituzionali. Sono quindi destinati al continuo miglioramento dei servizi e ad una maggiore differenziazione del prodotto offerto.

## **10 RECLAMI**

L'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del Museo attraverso la collaborazione per il

miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze. Il museo si è dotato di una specifica procedura per il recepimento dei reclami disponibile presso la segreteria amministrativa del museo. In generale quando espressamente richiesto dall'utente il Museo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa..

## **11 LA CARTA DEI SERVIZI E LA POLITICA DELLA QUALITÀ**

Il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

Il Museo dei Montebelluna impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle regole;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

### **11a – Il piano economico gestionale del museo e gli indicatori di qualità**

Annualmente il museo produce quindi un piano economico gestionale ove vengono individuati obiettivi, azioni da compiere e indicatori per valutare la qualità dei servizi. Il piano è a disposizione del pubblico presso la segreteria amministrativa del museo, spesso ne viene data rilevanza sulla stampa locale.

Annualmente il Direttore del Museo produce al Presidente del Consiglio d'Amministrazione un Rapporto di valutazione sullo stato di attuazione degli obiettivi previsti con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità stabiliti ad inizio anno, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato dal Consiglio d'Amministrazione, dall'Assessore alla Cultura del Comune e dallo staff del museo. Per l'anno 2008, come nel precedente è previsto di organizzare delle adunanze pubbliche aperte al cittadino ove presentare questo report.

A seguito dell'analisi del rapporto il Presidente d'accordo con il Direttore del Museo aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità stabiliti.

### **11b - Questionari di valutazione**

Periodicamente vengono sottoposti ai visitatori questionari per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere suggerimenti.

## **12 AGGIORNAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Ultimo aggiornamento dicembre 2007

***Precedenti edizioni:***

Novembre 1999

Gennaio 2001

Gennaio 2003

Giugno 2004

Giugno 2005

Giugno 2006