

CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE DEL MUSEO DI STORIA NATURALE ED ARCHEOLOGIA DI MONTEBELLUNA

Il fruitore di servizi del museo ha diritto

A) A ricevere in modo chiaro ed efficace tutte le informazioni sul museo, i servizi, le attività e il piano dell'offerta culturale.

In particolare riguardo a:

- i servizi e le proposte culturali del museo;
- la storia del museo, della sua istituzione e delle sue collezioni;
- le modalità di accesso al museo, ai servizi e alle iniziative;
- i bilanci del museo, gli obiettivi e i risultati anche in relazione all'utilizzo del finanziamento pubblico.
- il personale del museo con i rispettivi ruoli.
- la mission e le finalità del museo.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- produrre la carta dei servizi che informa l'utente su: orari, contenuti, personale, spazi, gestione, mission, servizi, attività del museo;
- organizzare un indirizzario per garantire a chiunque richieda di esservi iscritto un'informazione diretta e personale sulle iniziative del museo;
- organizzare al proprio interno un ufficio stampa al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni attraverso i media;
- produrre ogni anno un proprio PEG (Piano economico gestionale) che, approvato in seduta pubblica del Consiglio Comunale, viene poi esposto all'albo.

B) Alla comunicazione con il museo

Ha diritto cioè a poter comunicare con il museo per trasmettere osservazioni sulla qualità dei servizi erogati, suggerimenti e punti di vista sulle varie attività del museo.

Ha diritto:

- a poter comunicare le proprie emozioni e i propri pensieri critici di fronte agli oggetti esposti purché nel rispetto degli altri utenti e degli oggetti stessi;
- a vedere rispettate e considerate le proprie opinioni e le proprie riflessioni da parte dello staff museale;

- ad interagire in modo dinamico e creativo con gli oggetti esposti;
- a sentirsi coinvolto emotivamente e intellettualmente dalle attività didattiche e culturali.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- mettere a disposizione del pubblico un libro per i commenti;
- elaborare costantemente questionari al servizio dell'utenza per comunicare con il museo;
- costruire un sito web con casella postale;
- trasformare la biglietteria in un ufficio relazioni con il pubblico.

C) Al reclamo

Il diritto al reclamo si configura non solo nella possibilità di esprimere un reclamo, quanto piuttosto di ottenere un riscontro ad esso.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- elaborare una procedura specifica per i reclami scritti, che troveranno risposta individuale;
- avviare una sensibilizzazione di tutto il personale nel ricevere reclami anche verbali e a fornire una immediata risposta quando possibile.

D) Alla sicurezza

L'utente ha diritto ad accedere al museo e a tutte le sue iniziative in piena sicurezza e coperto da una assicurazione.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- adeguare la propria struttura alle norme di sicurezza in osservanza della legge 626;
- evitare qualsiasi iniziativa che non sia conforme all'attuale normativa sulla sicurezza;
- a stipulare una adeguata polizza assicurativa;
- individuare nell'ambito del proprio personale, oltre a quello designato a livello comunale, un responsabile per la sicurezza a livello di controllo tecnico, cui spettano verifiche e controlli settimanali.

E) All' accesso

L'utente ha diritto di partecipare con la massima facilità d'accesso ai servizi del museo e a tutte le iniziative. Ha diritto quindi ad avere e a vedere chiaramente espressi: gli orari di apertura, possibilmente differenziati per facilitare le esigenze di diverse fasce d'utenza; i servizi offerti di accoglienza e di supporto intellettuale alla visita; le attività

culturali permanenti e temporanee; i servizi utili alla ricerca e le modalità di fruizione.

Egli ha quindi diritto a muoversi con facilità nel museo, nelle aree e spazi destinati al pubblico o destinati a determinate categorie d'utenza. Ha diritto di poter usufruire di orari di apertura del museo in armonia del tempo libero dell'individuo e della famiglia e compatibilmente con l'organizzazione del lavoro.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- fornire un sistema di indicazioni e informazioni che consentano all'utente di raggiungere con facilità il museo e a muoversi in esso (cartellonistica e segnaletica);
- costruire un sito web ove siano facilmente reperibili tutte le informazioni d'accesso al museo, ai servizi e alle iniziative;
- realizzare un ufficio relazioni con il pubblico;
- adottare una progettazione degli spazi tenendo conto dell'abbattimento delle barriere architettoniche;
- valutare attraverso questionari e rapporti diretti con l'utente la qualità delle modalità d'accesso;
- tener sempre conto in fase di progettazione di spazi, servizi ed iniziative, di modalità d'accesso differenziate per le diverse categorie di utenti con le rispettive peculiarità, necessità e aspettative.

F) All'accoglienza

L'utente ha diritto ad una accoglienza improntata alla massima disponibilità, professionalità e tutela della dignità individuale. Ha diritto quindi a poter pagare, se previsto da specifico atto amministrativo o norma, il biglietto d'ingresso differenziato in corrispondenza dell'appartenenza ad un particolare status sociale, della quantità e qualità dei servizi offerti dal museo, dell'effettivo consumo di tali servizi, dello stato di accessibilità alle collezioni.

Ha diritto altresì a sentirsi all'interno del museo in un luogo accogliente sul piano fisico, umano, etico e culturale.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- organizzare un ufficio relazione con il pubblico che funzioni anche da biglietteria;
- facilitare l'orientamento dell'utente sia con segnaletica dedicata che con apporti diretti del personale impiegato nel museo, adeguatamente formato;

- creare punti informativi;
- creare una reception accogliente e funzionale alle esigenze dell'utente;
- fornire servizi accessori quali guardaroba, punto ristoro e museumshop.

G) Alla comprensione

L'utente ha diritto a poter percepire chiaramente e poter valutare la qualità delle esposizioni e a comprendere il messaggio/i messaggi espositivi, i criteri intellettuali dell'allestimento, il valore culturale e l'importanza degli oggetti esposti, il rigore scientifico delle presentazioni. L'utente ha diritto alla massima facilitazione delle modalità d'incontro con il sapere, l'informazione, la comunicazione, il patrimonio ed i risultati del lavoro di ricerca e documentazione del museo. Ha quindi diritto di comprendere, a seconda delle proprie specificità, i contenuti delle iniziative del museo e dei servizi che la struttura offre.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- realizzare un centro di documentazione aperto al pubblico, dotato di un regolamento d'accesso che consenta la consultazione e il prestito di tutto il materiale documentario frutto dell'attività di ricerca del museo e di tutto ciò che risulta utile per approfondire le tematiche trattate dal museo stesso.
- a creare esposizioni temporanee e permanenti con diversi livelli di lettura in grado di andare incontro alle esigenze di un'utenza variegata, dotate quindi di adeguati apparati descrittivi ;
- ad organizzare eventi (convegni, conferenze, workshop, corsi ecc.) differenziati in grado di rivolgersi a fruitori diversi per interesse e background culturale.
- a indicare sempre in modo chiaro quali siano i servizi e le iniziative destinate alle diverse categorie di utenti.

H) Alla privacy

L'utente ha diritto alla tutela sui dati personali comunicati e depositati presso il museo.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- rispettare le norme e la legislazione vigente in materia di privacy : Legge 31 dicembre 1996 n. 675 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali” e dell’immagine;
- Aggiornare annualmente entro il 31 marzo il documento programmatico sulla sicurezza.

I) Alla correttezza scientifica

L’utente ha diritto a poter usufruire di informazioni, comunicazioni, prodotti, pubblicazioni, allestimenti (e quant’altro relativo all’iniziativa culturale del museo e ai suoi servizi) improntati alla massima correttezza e affidabilità scientifica.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- Prevedere come obbligo nel regolamento un comitato scientifico che vigili e garantisca le attività del museo;
- impiegare personale qualificato nella realizzazione di ogni attività del museo.

L) Al rispetto del bene culturale

L’utente ha diritto a veder rispettate le collezioni per il loro valore culturale in quanto espressione di una identità collettiva e in quanto patrimonio dell’umanità; a sentirsi parte in causa in ogni tipo di tutela delle collezioni; a vedere rispettata la dignità di bene culturale degli oggetti, siano esposti o no, e la memoria di coloro che hanno devoluto alla comunità le loro collezioni; a non vedere confuso l’oggetto esposto con il prodotto commerciale.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- rispettare gli oggetti, esposti e non, garantendo ambienti adatti alla conservazione e mettendo in pratica buone prassi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- garantire una fruizione pubblica occasione anche del non esposto

M) Ad usufruire di servizi valutati in relazione al grado di impatto ambientale

L’utente ha diritto di usufruire di servizi, strumenti, offerte e partecipare ad iniziative di cui siano state valutate attentamente, da parte dei responsabili del museo, le eventuali forme di inquinamento o di disturbo all’ambiente.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- aderire alle linee guida tracciate dall'adesione del Comune di Montebelluna ad Agenda 21;
- operare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- operare, nelle proprie attività sia interne che esterne al museo, evitando ogni azione negativa di disturbo all'ambiente.

N) Al rispetto di idee, cultura, scelte e religione

L'utente ha diritto a usufruire di servizi, strumenti, incontrare offerte e partecipare ad iniziative il cui contenuto non sia offensivo o lesivo alla dignità delle libere scelte di ogni cittadino espresse, e perseguite nell'ambito dei diritti e doveri sanciti dalla Costituzione Italiana.

Per garantire questo il museo si impegna a:

- programmare le proprie attività tenendo in considerazione le varie sensibilità di un'utenza reale e potenziale caratterizzata da una pluralità sociale, etnica e religiosa.