

CARTA DEI SERVIZI MUSEO DEMOANTROPOLOGICO DEL GIOCATTOLO

Il Museo Demoantropologico del Giocattolo di Zagarolo è un'istituzione aperta al pubblico², a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i 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.

Il Comune di Zagarolo 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 del Giocattolo di Zagarolo 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 erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo e i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 4 del 22/1/2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo e di seguito indicate:

- “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei” emanato nel maggio del 2001 dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali ex art. 150 del D.L. 112/1998.
- Decreto legislativo n. 42 del 2004 “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio” e successive modifiche ed integrazioni.
- Decreto legislativo n. 156 del 2006 “Disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 in relazione ai beni culturali”.
- Decreto legislativo n. 113 del 2018 “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale”.
- Legge regionale n. n. 24 del 15 novembre 2019 “Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale”.

Inoltre, essa accoglie:

- la “Carta nazionale delle professioni museali”, promossa dalla Conferenza permanente delle associazioni museali italiane il 24 ottobre 2005.
 - il “Codice Etico dell’ICOM per i Musei”, adottato dalla 15a Assemblea Generale dell’ICOM (International Council of Museums) il 4 novembre 1986.
 - la Convenzione quadro del Consiglio d’Europa sul valore del patrimonio culturale per la società (Faro 2005), sottoscritta dall’Italia nel 2013.

PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

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.

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 degli utenti.

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.

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.

Disponibilità e 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.

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.

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.

Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Comune e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

IL MUSEO DEL GIOCATTOLO

Istituzione e natura giuridica

Il Museo del Giocattolo di Zagarolo di proprietà del Comune di Zagarolo che ne cura direttamente la gestione è gestito stato istituito con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 1998, realizzato in più fasi e ufficialmente aperto al pubblico il 19 marzo 2005. Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 5 del 27/1/2021, consultabile on-line sul sito web del Comune e del Museo del Giocattolo di Zagarolo

Missione

La missione del Museo si concretizza nella conservazione della memoria dell'evoluzione

del giocattolo attraverso un arco temporale che va dalla fine del diciannovesimo secolo ai giorni nostri con particolare riferimento all'aspetto pedagogico del gioco ma anche a quello socio economico. Il percorso espositivo vuole sottolineare il rapporto tra giocattoli e oggetti di uso corrente, tra il mondo immaginario del gioco e la vita reale.

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 le 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.

SERVIZI AL PUBBLICO

Apertura al pubblico

Il Museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alle sale espositive tutti i giorni della settimana tranne il Lunedì con i seguenti orari:

Orario invernale:

dal martedì al venerdì dalla ore 9,00 alle ore 13,00

Sabato e domenica: Mattina ore 9,00/13 – Pomeriggio ore 15,00/19,00

Orario estivo:

dal martedì al venerdì dalla ore 9,00 alle ore 13,00

Sabato e domenica: Mattina ore 9,00/13 – Pomeriggio ore 16,00/20,00

Su richiesta dell'utenza scolastica e di gruppi organizzati di almeno 15 persone, compatibilmente con la disponibilità del personale in servizio, potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo potrà essere autorizzato l'ingresso al Museo anche al di fuori degli orari di apertura stabiliti.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso che viene definito annualmente con l'approvazione del Bilancio programmatico del Comune di Zagarolo con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono come di seguito indicato:

- Ingresso € 5,00
- Ingresso ridotto € 2.50 (bambini sopra i sei anni fino al dodicesimo anno, ultra sessantacinquenni.
- Ingresso residenti € 1,00
- Ingresso Gratuito per bambini sotto ai sei anni e disabili.
- visite guidate € 40,00 (gruppi minimo 15 persone).
- Visite guidate scolaresche Gruppo classe € 80,00.
- Visite guidate + laboratori didattici € 135,00 gruppo classe.

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

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, l'ingresso gratuito.

Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.

Biglietteria e Area di accoglienza

Nella Biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti

- orari di apertura
- tariffe dei biglietti di ingresso ed elenco delle categorie degli aventi diritto alle riduzioni ed esenzioni
- segnalazione di eventuali disservizi

Nell'Area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il seguente materiale informativo

- introduzione alla visita e pianta del Museo
- servizi attivati e modulistica
- carta dei servizi

Guardaroba

All'interno del museo è predisposto un servizio di guardaroba.

L'uso del guardaroba è gratuito. Il personale addetto può richiedere di depositare presso lo spazio del Museo attrezzato a guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi per le collezioni esposte.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti depositati.

Accessibilità per i diversamente abili

La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata in tutto il Museo dove non esistono barriere architettoniche. L'accesso al piano primo è garantito da un ascensore.

Esiste per i non vedenti o gli ipovedenti un percorso di visita specifico.

3.5 Servizio didattico per il pubblico scolastico

Il servizio dedicato alle Scuole di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nelle sale espositive, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti. Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per la scuola dell'infanzia

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a pagamento e su prenotazione secondo le modalità di seguito indicate:

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo, per e-mail o mezzo fax, la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web.

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto

Il Servizio di visite guidate, curato da personale specializzato è a disposizione dell'utenza adulta giornalmente e nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi di almeno 15 persone il servizio è attivabile su richiesta. Per attivare il servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e inviando al Museo, per e-mail o mezzo fax, la scheda di prenotazione disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web.

Stage formativi

Il Museo è 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 e da progetti di formazione e orientamento individuali.

Depositi

Il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Fondo librario/Biblioteca specializzata

Il Fondo librario del Museo, costituito a partire dal 2005, specializzato nella storia e evoluzione del giocattolo, è formato attualmente da n. 10 pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni.

Gli elenchi del Fondo librario sono consultabili, presso il Museo e la Biblioteca comunale.

Per accedere al servizio di lettura del Fondo librario è sufficiente compilare la scheda di prenotazione, disponibile presso l'Area di accoglienza o scaricabile dal sito web del Museo del Giocattolo e del Comune.

Archivi documentari

Gli Archivi del Museo, costituiti a partire dall'anno 2005, comprendono la documentazione grafica e fotografica relativa ai reperti in dotazione e ai beni di interesse storico-archeologico del territorio.

La consultazione per motivi di ricerca e di studio degli Archivi documentari è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Pubblicazioni

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

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.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

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 del Comune, gli organi di informazione locali.

Il Museo è dotato di un Servizio informazioni e prenotazioni attivo negli orari di apertura del Museo - tel 0695769405 mail museodelgiocattolo@comunedizagarolo.it

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 l'apposita modulistica depositata presso la segreteria e scaricabile del sito del Museo

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 10 giorni dalla data di ricezione della scheda.

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.

STANDARD DI QUALITA' 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 Lazio 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

	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
SERVIZI	Orari di apertura	32 ore settimanali	100% di apertura del museo secondo gli orari indicati
Visita alle collezioni	Segnaletica informativa	Tabella orari di apertura	presente
		Tariffario dei biglietti	presente
		Pianta di orientamento del Museo	presente
	Informazioni su percorsi e servizi	Presenza di almeno un operatore nell'area di	presente

		accoglienza	
	Accessibilità e funzionalità degli ambienti	Guardaroba e spazio sosta	presente
	Sussidi alla visita	Materiali informativi sulle collezioni	presente
		Identificazione dei reperti esposti	presente
		Panelli didattici	presenti
Servizio didattico	Evasione delle richieste di prenotazione	Tempo intercorrente tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	immediato
	Svolgimento delle attività	Durata media della lista di attesa	Una settimana
	Durata delle attività	Tempi di fruizione delle attività	100% dei tempi indicati nel programma per ciascuna attività
Servizio visite guidate	Evasione delle richieste di prenotazione	Tempo di attesa tra la richiesta telefonica di prenotazione e la conferma	immediata
	Svolgimento della visita guidata	Durata media delle lista di attesa	Un giorno
	Durata della visita guidata	Tempo di fruizione della visita guidata	1 ora
Stage formativi	Evasione delle richieste di attivazione (convenzione già attivate)	Tempo di attesa tra la richiesta e la conferma	Cinque giorni lavorativi
	Evasione delle richieste di attivazione (convenzione da attivare)	Tempo di attesa tra la richiesta e la risposta	5 giorni lavorativi
		tempo di attesa tra la risposta positiva e l'avvio del procedimento per la stipula della convenzione	10 giorni lavorativi
Fondo librario	evasione delle richieste di prenotazione del servizio di lettura	tempo intercorrente tra la richiesta di prenotazione e la conferma	due giorni lavorativi
archivi	evasione delle richieste di consultazione	tempo intercorrente tra la richiesta e la risposta	dieci giorni lavorativi
depositi	evasione delle	tempo intercorrente tra	dieci giorni

	richieste di consultazione	la richiesta e la risposta	lavorativi

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti il Museo intendono perseguire i seguenti obiettivi:

1. Miglioramento fruibilità ed accesso per non vedenti e ipovedenti.
2. Implementazione produzione scientifica e collaborazioni con Istituti Universitari
3. Miglioramento del percorso espositivo con ammodernamento teche espositive e bacheche