



**LA CARTA DEI SERVIZI
DEL MUSEO DELLA CARTA
DI PESCIA**

* * *

Approvata con deliberazione del Consiglio Direttivo del 16/12/2020
in attuazione dell'art. 25 del Regolamento del Museo

ASSOCIAZIONE MUSEO DELLA CARTA DI PESCIA ONLUS
Piazza della Croce, 1
51017 Pietrabuona – Pescia (PT)
segreteria@museodellacarta.org
www.museodellacarta.org

S O M M A R I O

- 1. PREMESSA**

- 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

- 3. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI SPECIFICI**

- 4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO**
 - 4.1 Accessibilità**
 - 4.2 Accessibilità culturale**
 - 4.3 Accoglienza**
 - 4.4 Informazioni**
 - 4.5 Orari di apertura al pubblico**
 - 4.6 Tariffe**
 - 4.7 Doveri degli utenti**

- 5. SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'**
 - 5.1 Attività educative**
 - 5.2 Iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali**
 - 5.3 Studio e ricerca scientifica**
 - 5.4 Accesso al patrimonio e alla documentazione**

- 6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi dell'Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus (d'ora in avanti il Museo) costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

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

La Carta dei Servizi può essere aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta dei Servizi si ispira essenzialmente a:

- il Decreto Legislativo n. 42 del 22/01/2004 *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* e successive modifiche;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 *Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei* e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums);
- la Legge Regionale n. 21 del 25/02/2010 *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali* e ss.mm.ii e relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii;
- il Decreto Ministeriale n. 113 del 21/02/2018 *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura del Museo, è previsto con cadenza quinquennale, salvo casi di motivata urgenza e/o necessità.

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso il sito del Museo e, in forma cartacea, messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso l'ingresso del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Inspirandosi alla definizione dell'*International Council of Museums*, il Museo si definisce come "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperto al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto".

In particolare valorizza la propria identità storica di istituzione che conserva testimonianze della storia e della fabbricazione della carta e del territorio pesciatino dal XV secolo fino ad oggi e contribuisce a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale.

Il Museo, nell'esercizio della propria autonomia scientifica e di progettazione culturale, opera in conformità con i principi e le norme stabiliti a livello internazionale, nazionale

e locale. Il rispetto di tali principi è garantito anche dall'impiego di adeguate professionalità museali.

3. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI SPECIFICI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

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

- Imparzialità

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

- Continuità

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

- Partecipazione

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

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (cartacee ed elettroniche).

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalla Legge Regionale n. 21 del 25/02/2010 *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali* e ss.mm.ii e relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, e dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21/02/2018 *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale*.

Costituiscono obiettivi specifici del Museo:

- la conservazione del patrimonio, intesa come tutela volta a garantirne l'integrità per trasmetterla alle future generazioni;
- la ricerca e lo studio al fine della conoscenza e della valorizzazione, differenziando l'offerta a seconda delle fasce di interesse;
- lo sviluppo di una rete di saperi che renda espliciti i legami esistenti con il tessuto storico della città e del territorio, operando anche in sinergia con altri enti e istituzioni attive a livello locale e regionale;
- la promozione della conoscenza della storia e della fabbricazione della carta e dei relativi saperi del territorio pesciatino anche attraverso contatti con reti culturali a carattere nazionale ed internazionale;
- il rapporto con il mondo della scuola, per favorire esperienze sul fronte della didattica museale attraverso il coinvolgimento attivo degli studenti;
- la creazione di un punto di accoglienza e incontro per tutti i cittadini attraverso un'offerta culturale che favorisca l'integrazione e il dialogo interculturale.

4. STANDARD DI FUNZIONAMENTO

4.1 Accessibilità

Sono garantite le condizioni preliminari di accessibilità del Museo. La sua raggiungibilità con i mezzi di trasporto pubblici è garantita dai servizi esistenti. La sua raggiungibilità e fruibilità da parte della totalità dei visitatori è garantita in particolare da:

- piano di segnaletica turistico-culturale esterno e interno al centro storico cittadino;
- segnaletica esterna in corrispondenza degli ingressi;
- eliminazione delle barriere architettoniche di ingresso agli edifici, nei percorsi interni e di uscita;
- segnaletica interna con piante di orientamento dei percorsi di visita, con segnalazione degli ascensori, dei servizi, degli uffici;
- allestimento idoneo alla più ampia fruizione da parte di utenti di ogni età, categoria e provenienza;
- strutture atte a favorire la permanenza e il godimento nei locali di esposizione e di servizio al pubblico, adottando accorgimenti idonei a tal fine e compatibili con le strutture architettoniche e con il loro carattere monumentale.

In deroga a quanto sopra enunciato in merito all'eliminazione delle barriere architettoniche, per la sua particolare configurazione, la sede museale della cartiera "Le Carte" è accessibile alle persone non deambolanti solo in parte.

Il Museo cura con particolare attenzione l'accessibilità dei visitatori diversamente abili attraverso specifiche modalità di visita.

Il Museo garantisce inoltre l'accessibilità alle conoscenze scaturite dalle collezioni, anche finalizzata a studi e ricerche.

4.2 Accessibilità culturale

Il Museo è dotato di strumenti di comunicazione primaria e di altri sussidi necessari a agevolare la visita, a comprendere le sezioni dell'ordinamento delle opere, a favorire approfondimenti e letture critiche sulle raccolte, a illustrare tecniche, materiali, stato di conservazione e a suggerire elementi di contestualizzazione industriale-storico-artistica del territorio. Tutti gli elementi individuati, da quelli semplici di identificazione di singoli beni (cartellini) a quelli di approfondimento (pannelli), rispondono a criteri di essenzialità, chiarezza e accessibilità nei testi, si integrano in modo coerente con gli allestimenti, sono collocati in modo logico e razionale in rapporto ai beni.

Ad integrazione di tali strumenti sono a disposizione dei visitatori altri sussidi quali:

- materiali informativi, guide brevi e cataloghi a stampa destinati ad un uso personale, a scopo di informazione, di studio e di svago;
- dispositivi e applicazioni multimediali con contenuti di approfondimento;
- documentazione disponibile sul sito internet del Museo, realizzato nel rispetto delle direttive in materia di accessibilità secondo la normativa vigente.

Sono inoltre previste visite guidate didattiche, realizzate da operatori qualificati.

Il Museo considera le nuove tecnologie quali strumenti indispensabili per stimolare l'identificazione nel grande patrimonio culturale custodito nel Museo e per individuare nuove modalità di proporre la conoscenza a tutte le generazioni, soprattutto a quelle giovani e giovanissime, secondo una visione basata sulla capacità del Museo di comunicare in modo innovativo i propri contenuti e finalizzata, perciò, a mettere il pubblico, in tutte le sue diverse componenti, al centro delle politiche e delle strategie museali.

4.3 Accoglienza

Tutti gli utenti possono accedere al Museo e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta dei Servizi.

Il personale fornisce informazioni sulle proposte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative, distribuisce il materiale informativo e, su richiesta, la Carta dei Servizi.

All'ingresso del Museo è stabilito il punto informativo e di accoglienza del pubblico.

Al termine del percorso di visita è disponibile un questionario di valutazione dei servizi offerti per coloro che desiderano esprimere opinioni o suggerimenti.

4.4 Informazioni

Il Museo comunica con gli utenti attraverso i seguenti canali istituzionali, ai quali fare riferimento per informazioni e invio reclami:

- Sito internet: www.museodellacarta.org
- Posta elettronica:
segreteria@museodellacarta.org
relazioniesterne@museodellacarta.org
direttore@museodellacarta.org

- Telefono: 0572 408020 - 408432
- Fax: 0572 408008
- Posta ordinaria: Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus – Piazza della Croce 1 – 51017 Pietrabuona – Pescia (PT)

Il Museo può gestire l'invio di una newsletter.

Del calendario e degli orari di apertura del Museo, così come delle tariffe, delle agevolazioni e delle gratuità, di cui ai successivi paragrafi 4.5 e 4.6, viene data adeguata informazione e comunicazione con i mezzi e gli strumenti idonei e nelle sedi più appropriate per la diffusione più ampia, anche con accesso remoto.

Le variazioni degli orari e del calendario annuale sono segnalate in modo tempestivo ed efficace attraverso i canali di comunicazione sopra indicati.

4.5 Orari di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico del Museo è stabilito dalla Direzione in base alla valutazione dei dati resi disponibili dalle rilevazioni delle presenze dei visitatori e approvato Consiglio Direttivo.

Il Museo è aperto tutto l'anno, con orario ampio e prolungato, per non meno di 24 ore settimanali, compreso il sabato. E' prevista una chiusura settimanale nel giorno della domenica.

L'ultimo ingresso è previsto fino ad una ora prima dell'orario di chiusura.

L'accesso al Museo è regolato da titolo d'ingresso a pagamento.

Il Museo è aperto in alcuni giorni della settimana per visite accompagnate su prenotazione per gruppi formati da un minimo di 2 persone ad un massimo di 14 persone.

4.6 Tariffe

Le politiche tariffarie, adeguandosi a quanto previsto dall'art. 11 comma 2 della Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010 (*Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*) e ss.mm.ii e dall'art. 1 del relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, sono atte a favorire per quanto possibile l'accesso di un pubblico più vasto e vario e si ispirano a principi condivisi in ambito nazionale e internazionale, senza discriminazioni fondate sulla nazionalità, residenza, condizioni fisiche e competenze culturali degli utenti. In particolare è prestata particolare attenzione alle fasce di pubblico a basso reddito (giovani di età inferiore a 18 anni) e alle categorie di utenti interessati per motivi di studio e lavoro.

Le tariffe, le agevolazioni, le gratuità e le formule speciali, anche in relazione all'utilizzo delle sale multimediali (Sala Carrara e sala consultazione archivio), nonché la concessione, a titolo gratuito o dietro corrispettivo, di riproduzioni/riprese video/fotografiche di beni del Museo, sono stabilite e aggiornate annualmente dal Consiglio Direttivo, in fase di approvazione del bilancio, su proposta della Direzione del Museo.

4.7 Doveri degli utenti

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

I visitatori accedono alle sale dopo avere depositato all'ingresso borse voluminose, zaini, ombrelli e ogni altro materiale ingombrante. Nelle sale espositive deve essere mantenuto il silenzio e il comportamento dei visitatori non deve arrecare danni ai beni o disturbo agli altri utenti. E' vietato fumare, usare il cellulare in modo da causare disturbo, consumare cibi e bevande. Nel corso della visita sono ammesse le riprese fotografiche e video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash).

5. SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'

Il Museo, oltre ai servizi essenziali e accessori, all'attività di comunicazione e promozione delle attività e alla valutazione dell'offerta e verifica del gradimento del pubblico, secondo quanto previsto dal Regolamento e dalla presente Carta dei Servizi, eroga i seguenti servizi:

- attività educative
- iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali
- studio e ricerca scientifica
- accesso al patrimonio e alla documentazione

Tali servizi sono tradotti in standard di qualità da perseguire. Il Museo, al fine di rendere tali standard trasparenti e verificabili da parte degli utenti, definisce dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle successive tabelle.

| | |
|--------------------------------------|---|
| Dimensione/fattore di qualità | Rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità dello stesso (p.e. puntualità, tempestività, accessibilità, precisione ecc.) |
| Indicatore | Rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio |
| Standard/obiettivo | Rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito |

5.1 Attività educative

Il Museo promuove e realizza attività educative, avvalendosi di operatori specializzati appositamente incaricati, nella consapevolezza che tale servizio svolge una funzione fondamentale e trasversale ad altre funzioni primarie di conoscenza e di fruizione pubblica delle raccolte, al fine di contribuire all'educazione e alla formazione dei cittadini e alla diffusione della consapevolezza del patrimonio culturale in rapporto alla storia locale e alla realtà contemporanea.

Le attività educative, a diversi livelli di approfondimento, sono rivolte sia alle **scuole di ogni ordine e grado** che al **pubblico adulto e delle famiglie**, con proposte specifiche per visitatori diversamente abili.

Le proposte educative, gli orari, le modalità di prenotazione e ogni altra informazione utile ai destinatari sono comunicati al pubblico e scaricabili dal sito internet del Museo.

| Dimensione/qualità | Indicatore | Standard/obiettivo |
|--------------------|---|--|
| Efficacia | percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole | 100% |
| Multicanalità | modalità di prenotazione della visita didattica | telefono, e-mail e fax |
| Tempestività | intervallo tra richiesta e prenotazione della visita | immediato |
| Tempestività | intervallo tra prenotazione e visita | in relazione al calendario delle prenotazioni |
| Efficacia | durata dell'attività didattica | da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica |

5.2 Iniziative espositive, attività di valorizzazione ed eventi culturali

Il Museo organizza periodicamente attività espositive, attività di valorizzazione ed eventi volti a promuovere la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della fabbricazione della carta. Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si possono svolgere all'interno del Museo, degli edifici che lo ospitano e in altri spazi monumentali della città.

L'attività espositiva temporanea, coordinata dalla Direzione del Museo, è indirizzata, per il richiamo e l'interesse che riveste a causa del carattere di novità e temporaneità, ad ampliare e rinnovare il contatto con il pubblico; è prevista con sufficiente anticipo e rispetta alcuni requisiti generali di qualità: rigore scientifico, attinenza delle iniziative alla tipologia del Museo, alle collezioni, alle tematiche connesse alla sua missione e ad argomenti relativi a contesti territoriali di riferimento, presenza di un progetto didattico e educativo specifico integrato con il progetto della mostra, monitoraggio delle presenze e il rilevamento costante delle osservazioni dei visitatori della mostra.

Le iniziative di valorizzazione e gli eventi culturali, collegati al patrimonio museale e ai

beni culturali del territorio di riferimento, consistono in cicli di visite a tema nel Museo, conferenze, lezioni, itinerari e percorsi alla scoperta di aspetti meno noti della storia e della fabbricazione della carta. Contenuti, modalità e tempi di svolgimento sono modulati a seconda dei pubblici di riferimento, favorendo occasioni diversificate per un ritorno motivato al Museo da parte degli utenti abituali e incentivando le opportunità per coloro che per cause e motivazioni diverse non frequentano il Museo.

| Dimensione/qualità | Indicatore | Standard/obiettivo |
|---------------------------|---|--|
| Efficacia/continuità | numero delle attività espositive nelle sedi museali | almeno 2 all'anno |
| Efficacia/continuità | numero di eventi nelle sedi museali | almeno 4 all'anno |
| Accessibilità | disponibilità di materiale informativo | almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa |
| Accessibilità | disponibilità di guida o catalogo | in occasione delle mostre di maggior rilievo |
| Multicanalità informativa | modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari dell'evento | su tutti i canali informativi a disposizione |
| Trasparenza | indicazione dei soggetti coinvolti | nel colophon dei cataloghi di mostra, nei materiali informativi delle iniziative |

5.3 Studio e ricerca scientifica

Il Museo promuove attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del proprio patrimonio e aspetti riguardanti la storia e la fabbricazione della carta.

I risultati di tali attività sono pubblicati nei cataloghi di mostra e nelle eventuali edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche.

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate anche specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

| Dimensione/qualità | Indicatore | Standard/obiettivo |
|---------------------------|--|---|
| Accessibilità | disponibilità di consultazione delle pubblicazioni | nelle biblioteche della regione e in vendita presso il bookshop del Museo |

5.4 Accesso al patrimonio e alla documentazione

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla Direzione del Museo. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

Il Museo dispone di una biblioteca specializzata dotata di sezioni specifiche relative alle tipologie dei beni presenti nelle raccolte, agli artisti, alle fonti e al patrimonio storico del Museo e del territorio, alla legislazione dei beni culturali, alla museologia e alla museografia, alla didattica museale.

L'archivio storico di documentazione delle raccolte del Museo è ordinato e raccolto in faldoni. L'archivio documentario dei beni è ordinato in base alla numerazione dei beni stessi, comprende le informazioni storiche, le notizie anagrafiche, bibliografiche e conservative e la documentazione fotografica di tutti gli oggetti, ed è conservato presso l'ufficio della Direzione. L'archivio fotografico è costituito da immagini digitali, stampe in bianco e nero, fotocolor, diapositive, relativi agli allestimenti museali e al patrimonio del Museo.

La biblioteca, gli archivi e la fototeca sono consultabili da parte del pubblico, a fini di ricerca, su appuntamento e con l'assistenza di un operatore.

| Dimensione/qualità | Indicatore | Standard/obiettivo |
|---------------------------|---|---------------------------|
| Accessibilità | modalità di accesso al servizio | richiesta scritta |
| Multicanalità | modalità di presentazione della richiesta | e-mail fax |
| Tempestività | intervallo tra richiesta e accesso | entro 20 gg lavorativi |

6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, nonché di comprendere meglio i flussi turistici e gli elementi sociali che sono alla base dei comportamenti del pubblico, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

In particolare, come specificatamente indicato dall'art. 20 lettera h della Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010 (*Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*) e ss.mm.ii e dall'art. 2 lettera h del relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, il Museo, anche avvalendosi di collaboratori specializzati appositamente incaricati, riserva una costante attenzione all'osservazione e all'analisi dei propri visitatori. L'indagine viene effettuata ogni anno sia avvalendosi di

metodologie di tipo quantitativo (basate sull'analisi dei dati numerici e statistici delle presenze in ingresso e sull'effettuazione di indagini campionarie realizzate tramite la somministrazione della scheda standard di rilevazione della soddisfazione appositamente elaborata dalla Regione Toscana) sia ricorrendo a strumenti di tipo più prettamente qualitativo, quali l'analisi del guest book museale, sul quale i visitatori sono invitati a scrivere i propri pensieri e impressioni al termine della visita, o il monitoraggio degli accessi al sito internet e alle pagine social Facebook del Museo tramite gli strumenti di Google Analytics e Facebook Insights. Ciascuna delle modalità di ricerca adottata contribuisce a definire e caratterizzare il profilo identitario delle varie tipologie di soggetti e i fabbisogni culturali ed emotivi, capaci di orientarne le scelte e le modalità di fruizione.

Dalla lettura combinata di ciascuno di questi elementi, il Museo ricaverà negli anni indicazioni e suggerimenti circa i propri punti di forza e di debolezza e le possibili linee di intervento e sviluppo futuro, nella prospettiva ultima della restituzione ai soggetti di un'esperienza di visita quanto più possibile valida ed arricchente, sotto il profilo sia culturale che sociale.

Il processo partecipativo e di confronto è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Suggerimenti e segnalazioni possono essere comunicati verbalmente al personale del Museo oppure essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno posto all'ingresso del Museo. Per questo tipo di comunicazione non è prevista una specifica risposta.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo.

I reclami devono avere forma scritta, essere indirizzati alla Direzione del Museo (segreteria@museodellacarta.org) e contenere:

- data della presentazione;
- dati identificativi e recapito del proponente;
- argomento della segnalazione.

Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Pescia, 16 dicembre 2020

Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus

Il Presidente

Dott. Paolo Carrara

ASSOCIAZIONE MUSEO DELLA CARTA DI PESCIA ONLUS

Piazza della Croce, 1 - 51017 PESCIA – Pietrabuona (PT)

segreteria@museodellacarta.org

+390572408432

MODULO DI GRADIMENTO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. ____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ E-MAIL _____

GRADO DI SODDISFAZIONE PER I SERVIZI RESI

- Eccellente
- Ottimo
- Buono
- Altro _____

CONSIGLI O OSSERVAZIONI DA SEGNALARE

I dati personali degli utenti sono trattati secondo le modalità previste dal GDPR 2016/679. Il trattamento, svolto con o senza l'ausilio di mezzi elettronici è effettuato esclusivamente al fine di raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi prestati dal titolare e di ricevere osservazioni o consigli per il miglioramento degli stessi servizi, anche nell'ambito di eventi culturali organizzati da questa Associazione. La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse del titolare. I dati forniti sono trattati dall'Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus (Titolare del trattamento) in modo lecito e secondo correttezza nell'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri poteri. Responsabile del trattamento per conto dell'Associazione è la sig.ra Lori Tonarelli, contattabile all'indirizzo email segreteria@museodellacarta.org.

I dati forniti saranno trattati da personale dell'Associazione formalmente incaricato ed edotto sulle corrette modalità operative da attuare o, se necessario al raggiungimento

degli scopi per cui sono raccolti, da soggetti esterni formalmente incaricati con apposito atto giuridico come Responsabili. I dati forniti non saranno soggetti a diffusione; potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici unicamente per adempimenti di legge. In base alle finalità per cui il trattamento è effettuato, il periodo di conservazione previsto per i dati raccolti è 24 mesi. Allo scadere del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati o trasformati in forma anonima. L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che la riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i Dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato relativamente al trattamento in qualsiasi momento ed opporsi in tutto od in parte, all'utilizzo dei Dati. L'interessati ha inoltre il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su www.garanteprivacy.it. I diritti sopra citati possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta cartacea direttamente al Titolare, Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus, Piazza della Croce 1, Pescia (PT) oppure a mezzo posta elettronica all'indirizzo segreteria@museodellacarta.org

DATA _____ FIRMA _____

ASSOCIAZIONE MUSEO DELLA CARTA DI PESCIA ONLUS

Piazza della Croce, 1 - 51017 PESCIA – Pietrabuona (PT)

segreteria@museodellacarta.org

Tel. +390572408432

MODULO DI RECLAMO
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO SERVIZIO

I dati personali degli utenti sono trattati secondo le modalità previste dal GDPR 2016/679. Il trattamento, svolto con o senza l'ausilio di mezzi elettronici è effettuato esclusivamente al fine di dare risposta alla presente segnalazione e di ricevere osservazioni o consigli per il miglioramento degli stessi servizi, anche nell'ambito di eventi culturali organizzati da questa Associazione. La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse del titolare. I dati forniti sono trattati dall'Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus (Titolare del trattamento) in modo lecito e secondo correttezza nell'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri poteri. Responsabile del trattamento per conto dell'Associazione è la sig.ra Lori Tonarelli, contattabile all'indirizzo email segreteria@museodellacarta.org. I dati forniti saranno trattati da personale dell'Associazione formalmente incaricato ed edotto sulle corrette modalità operative da attuare o, se necessario al raggiungimento degli scopi per cui sono raccolti, da soggetti esterni formalmente incaricati con apposito atto giuridico come Responsabili. I dati forniti non saranno soggetti a diffusione; potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici unicamente per adempimenti di legge. In base alle finalità per cui il trattamento è effettuato, il periodo di conservazione previsto per i dati raccolti è 24 mesi. Allo scadere del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati o trasformati in forma anonima. L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che la riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i Dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato relativamente al trattamento in qualsiasi momento ed opporsi in tutto od in parte, all'utilizzo dei Dati. L'interessato ha inoltre il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su www.garanteprivacy.it. I diritti sopra citati possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta cartacea direttamente al Titolare, Associazione Museo della Carta di Pescia Onlus, Piazza della Croce 1, Pescia (PT) oppure a mezzo posta elettronica all'indirizzo segreteria@museodellacarta.org

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni