



CARTA DEI SERVIZI

“ECOMUSEO DELLA SETA E DELLA SOSTENIBILITÀ”

PREMESSA

L'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità è aperto al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi resi noti dalla presente Carta.

Con la Carta dei Servizi l'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità 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 dei Servizi è il documento con il quale l'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza sia riguardo le tipologie, le modalità di erogazione ed il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, sia riguardo il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni; inoltre, informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra l'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità ed i visitatori, ed importante atto di tutela dei diritti degli utenti, è stata elaborata considerando le normative di riferimento ed è stata approvata.

TITOLARITÀ, INTESE ED ORGANIZZAZIONE

L'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità si qualifica come istituzione museale territoriale che conserva, narra, comunica, tramanda, rinnova, valorizza la memoria collettiva ed il patrimonio culturale materiale e immateriale del territorio e della comunità, geograficamente e socialmente omogeneo, connotato da peculiarità storiche, culturali, paesaggistiche ed ambientali che compongono e costruiscono l'identità della comunità stessa di riferimento e si riconosce nella definizione di Ecomuseo, di cui alla Legge regionale della Regione Lazio del 15.11.2019 n. 24 e nel rispetto della quale promuove e gestisce le attività.

L'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità è istituito e gestito dall'Associazione Sinergie APS, con sede in Zagarolo (RM), Piazza Paparelli 27, mail. sinergieaps@gmail.com sito web www.associazionesinergie.com, con delibera dell'assemblea straordinaria, e possiede un progetto di interpretazione culturale, geografico e paesaggistico posto alla base della missione dell'Ecomuseo, finalizzato ad attività di salvaguardia e di

valorizzazione di beni patrimoniali, materiali e immateriali, culturali, geografici e paesaggistici riconosciuti di valore dalla comunità locale, elaborato mediante un effettivo coinvolgimento della comunità locale e in affiancamento ad una rete di partner locali (Enti e Soggetti pubblici e privati, Associazioni, Istituzioni, Imprese, Aziende Agricole sostenibili, privati cittadini).

La sede del Centro di Interpretazione è in Zagarolo (RM) 00039, Largo San Sebastiano 5, all'interno di un locale concesso in comodato d'uso dalla Tecnoseta srl per le finalità legate all'attività dell'Ecomuseo, gestito dall'Associazione Sinergie APS, tel. 06 69337787, cell. +39 3339548249, mail. info@ecomuseodellaseta.it, sito web www.ecomuseodellaseta.it e dotato di Responsabile della Sicurezza, come da informativa esposta presso il Centro di Interpretazione.

Il Centro di Interpretazione non presenta barriere architettoniche.

PRINCIPI GENERALI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. L'Ecomuseo 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. L'Ecomuseo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o di variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

- EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. L'Ecomuseo 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 ed il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare all'Ecomuseo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta da parte del Coordinatore tecnico-scientifico entro 30 giorni dal ricevimento.

- DISPONIBILITÀ E CORTESIA

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

- CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale dell'Ecomuseo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace, anche in lingua inglese.

- **PUBBLICIZZAZIONE**

La Carta è resa pubblica online attraverso il sito web dell'Ecomuseo www.ecomuseodellaseta.it e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso il Centro di Interpretazione dell'Ecomuseo.

FINALITÀ

L'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità si dota della presente Carta dei Servizi.

La Carta riconosce l'uguaglianza di tutti i cittadini ed il rispetto del principio dell'imparzialità di trattamento, garantendo inoltre la partecipazione dei medesimi cittadini alle scelte dell'Ecomuseo, in relazione all'erogazione dei servizi secondo parametri di efficacia ed efficienza. La Carta, oltre al rispetto dei suddetti principi fondamentali, è redatta in osservanza dei criteri tecnico-scientifici e degli standard per gli Ecomusei, in ottemperanza alle disposizioni regionali in materia ed alle loro successive integrazioni e modificazioni.

La carta dei Servizi, pertanto, ottempera alle seguenti finalità ed esigenze:

- a) dotare il sistema ecomuseale di prassi e strumenti orientati alla qualificazione continua del rapporto con i visitatori e gli utenti;
- b) rendere evidente l'esistenza dei servizi, migliorandone le condizioni di accessibilità culturale e fisica;
- c) garantire agli utenti il rispetto delle performances in ordine ai servizi ecomuseali dichiarati dalla Carta, con le forme di consultazione al miglioramento e alla innovazione, nonché al reclamo per le prestazioni disattese.

MISSIONE

L'Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità è orientato alla tutela del patrimonio storico, culturale, geografico e paesaggistico del territorio e della comunità, che coincide con il territorio dei Comuni di Zagarolo, di San Cesareo, di Palestrina e di Cave e senza esclusione di ulteriori Enti o Realtà territoriali che condividano gli scopi associativi, e promuove la conservazione e la trasmissione della memoria collettiva, accompagnando e mediando le trasformazioni operate dalle generazioni presenti e future.

L'identità e l'omogeneità culturale, geografica e paesaggistica della comunità di riferimento che si intende conservare, comunicare e rinnovare è legata alla coltivazione del gelso, all'allevamento dei bachi da seta, alla produzione e alla lavorazione della seta.

FUNZIONI

L'Ecomuseo, polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione come da Regolamento e anche attraverso:

- attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi e percorsi didattici, itinerari esperienziali, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, eventi tematici, laboratori, workshop, seminari e convegni, pubblicazioni;
- attività di studio e di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali pertinenti alle finalità dell'Ecomuseo, anche con il coinvolgimento della popolazione locale, dei soggetti operanti nel territorio e degli Enti pubblici e privati.

GARANZIE NEI RAPPORTI CON IL PUBBLICO - APERTURA AL PUBBLICO

L'ingresso al Centro di Interpretazione prevede l'acquisto di un biglietto.

Eventuali altri contributi per le attività ecomuseali (visite guidate, laboratori, eventi e ogni ulteriore attività svolta) vengono individuati e resi noti di volta in volta a seconda del tipo di iniziativa e comunque orientati alla sostenibilità economica di tutti i cittadini.

Il visitatore assume un ruolo fondamentale nell'erogazione dei servizi e per il loro miglioramento.

Il Centro di Interpretazione dell'Ecomuseo è aperto al pubblico nei giorni venerdì, sabato e domenica con il seguente orario, valido sia per il periodo invernale che nel periodo estivo: venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; sabato e domenica dalle ore 15:00 alle ore 19:00.

Tutti visitatori del Centro di Interpretazione dell'Ecomuseo devono essere registrati.

AREA DI ACCOGLIENZA E GARANZIE NELL'ACCOGLIENZA

Al visitatore sono garantiti tutti i servizi ecomuseali. Il personale di gestione dell'Ecomuseo è tenuto a mantenere un atteggiamento di cordialità ed accoglienza nei confronti dell'utenza, fornendo le opportune informazioni in ordine ai servizi offerti e fornendo materiale informativo in italiano e in inglese.

Nell'area di accoglienza è a disposizione dell'utenza il materiale informativo in italiano e in inglese, tra cui pieghevoli, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto, anche digitali.

ACCESSIBILITÀ PER I DIVERSAMENTE ABILI

Il Centro di interpretazione non presenta barriere architettoniche.

SERVIZIO DIDATTICO PER IL PUBBLICO SCOLASTICO

L'Ecomuseo organizza un servizio dedicato alle scuole di ogni ordine e grado, anche su prenotazione, che si articola tra l'altro in percorsi didattici, laboratori e attività di approfondimento in relazione alle fasce di età degli studenti.

L'Ecomuseo organizza inoltre stage di formazione per gli studenti dell'Università.

SERVIZIO DI VISITE GUIDATE PER IL PUBBLICO ADULTO

L'Ecomuseo organizza un servizio dedicato all'utenza adulta, sia per singoli che per gruppi, anche su prenotazione, che si articola tra l'altro in laboratori, eventi a tema, percorsi esperienziali e visite guidate collegati ad iniziative promosse dall'Ecomuseo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale anche promosse da altri Enti e Istituti pubblici o privati.

PUBBLICAZIONI

L'Ecomuseo cura e realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione, anche in collaborazione con altri Enti e Istituti pubblici e privati.

MOSTRE ED EVENTI CULTURALI TEMPORANEI

L'Ecomuseo programma ed organizza mostre ed eventi culturali temporanei coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altri Enti e Istituti pubblici e privati.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Ecomuseo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso il Centro di Interpretazione, il sito web www.ecomuseodellaseta.it, i canali social, gli organi di informazione. L'Ecomuseo pubblica le informazioni aggiornate sia sul proprio sito web e sui propri profili social (Facebook, Instagram), sia sul sito web e sui profili social (Facebook, Instagram) dell'Associazione Sinergie APS.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

L'Ecomuseo 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.

Il Centro di interpretazione è dotato del "registro delle osservazioni", dove il visitatore può riportare le proprie valutazioni, suggerimenti e considerazioni anche in ordine alla visita ed aspetti che riguardino la fruizione dei servizi.

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.

QUESTIONARI

Sono stati predisposti questionari orientati alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e alle indicazioni per il miglioramento:

- a) uno rivolto agli studenti sia in ordine alle visite che delle attività svolte;
- b) uno rivolto all'utenza adulta di ogni tipologia che acceda al sistema ecomuseale in gruppi o individualmente.

I questionari vengono rilasciati al termine dell'erogazione dei servizi e riportano necessariamente i seguenti elementi di rilevazione sul grado di apprezzamento, in ordine a:

- 1) visita, attività educativa, laboratorio, corsi e/o iniziativa effettuata;
- 2) comportamento dell'operatore/educatore, del personale di accoglienza e di accompagnamento;
- 3) allestimenti;
- 4) comunicazione, segnaletica, accessibilità e sicurezza;
- 5) richiesta degli opportuni suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione;
- 6) gli strumenti e le fonti di conoscenza dell'esistenza dell'Ecomuseo di cui si è in possesso;
- 7) la motivazione a visitarlo e l'intenzione o le possibili iniziative che giustificerebbero il ritorno del visitatore;
- 8) eventuale richiesta di rientrare negli indirizzi per l'opportuna comunicazione delle attività in programmazione;
- 9) segnalazioni di nuovi visitatori da avvicinare e da coinvolgere nelle attività ecomuseali.

CONTATTO DIRETTO

Il visitatore può conferire direttamente con il personale dell'organizzazione per segnalare le proprie osservazioni; può altresì comunicare telefonicamente, per corrispondenza elettronica o tramite app di messaggistica istantanea (WhatsApp, Messenger), attraverso i profili social (Facebook, Instagram) con lo staff, presso il Centro di Interpretazione Ecomuseo della Seta e della Sostenibilità sito in Largo San Sebastiano 5, 00039 Zagarolo (RM), tel. 06 69337787, cell. +39 3339548249, mail. info@ecomuseodellaseta.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 dei Servizi, con diritto di risposta da parte del Coordinatore tecnico-scientifico entro 30 giorni dal ricevimento.

RISERVATEZZA

Gli strumenti sopra citati sono del tutto improntati alla riservatezza dei dati personali e sensibili ai sensi della normativa in materia di privacy e, nell'utilizzo, sono del tutto facoltativi da parte del visitatore.

UTILIZZO DATI

I dati e le segnalazioni raccolte vengono impiegate nei seguenti modi:

- a) su base annuale: per la programmazione, l'arricchimento tematico delle attività educative dei laboratori, l'implementazione delle dotazioni documentarie; per il miglioramento delle visite e delle iniziative di promozione; per l'avvicinamento di nuovi visitatori e la creazione di gruppi di interesse; per la formazione e la qualificazione del personale;
- b) su base pluriennale: per gli investimenti e le istanze di finanziamento volti alla qualificazione del sistema ecomuseale in ordine a comunicazione, chiarezza delle informazioni, sicurezza del visitatore e delle collezioni, allestimenti, mostre, eventi, laboratori, servizi informatici, accessibilità, segnaletica e comunicazione.

DIVIETI E COMPORAMENTI

Il visitatore è tenuto ad un corretto comportamento nel decoro ed igiene dei locali e dei luoghi ospitanti, nel rispetto delle dotazioni ecomuseali, delle collezioni e dell'ambiente naturale durante le visite e le escursioni nei percorsi di interesse storico, archeologico, naturalistico e paesaggistico.

La scorrettezza nel comportamento può comportare, ad insindacabile giudizio del personale addetto alla gestione, l'allontanamento del visitatore, fatto salvo comunque il diritto al risarcimento dei danni eventualmente derivati da tale comportamento alle strutture ecomuseali ed all'ambiente naturale, anche ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile.