

La presente carta dei servizi si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici.

Il Museo Archivio della memoria (di seguito denominato MAM) eroga servizi in adempimento alle proprie norme statutarie, alla legislazione provinciale e nazionale, con modalità finalizzate alla tutela e alla partecipazione degli utenti. La carta è soggetta a revisione periodica sia per l'aggiornamento degli standard che per il recepimento degli eventuali reclami. Gli interventi, in mancanza di particolari necessità, avranno cadenza triennale. La carta sarà resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul sito del Museo e la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

Presentazione del Museo-Archivio della Memoria

Mission /Vocazione

Il Museo Archivio della Memoria è sorto dalla pluriennale attività di ricerca tra memoria e narrazione, fra rievocazione e studio, insegnamento e ricerca.

Nel corso della sua attività, iniziata nel **2004** con la partecipazione al Progetto regionale *La Toscana e Le Americhe*, il MAM ha operato per la costituzione di un archivio della memoria scritta ed orale, seguendo direttive di ricerca storica e di multimedialità, in collaborazione con le politiche di Porto Franco della Regione Toscana e dell'Università di Firenze attraverso la direzione scientifica della prof.ssa Adriana Dadà, con laboratori di formazione storica indirizzati agli alunni delle scuole di base e superiori, facendo del rapporto di genere il fulcro di una ricerca sul mondo sociale lunigianese, con particolare attenzione a quello femminile attraverso i temi del lavoro, dei diritti, dei movimenti e della politica, dal dopoguerra ad oggi (Progetto *Donne di Lunigiana Parte I e II*; progetto didattico *Vite oltre confine*; progetto di ricerca-azione laboratorio storico-teatrale (scrittura e realizzazione) con scuole medie superiori *Valigie di cartone*).

La ricerca azione è partita dai delicati problemi sociali che la seconda guerra mondiale e la Resistenza hanno evidenziato nelle popolazioni locali (progetto *La memoria ritrovata. Donne, uomini e bambini tra guerra e dopoguerra*) ed è giunto ad analizzare, attraverso le dinamiche dello specchio, i nuovi percorsi migratori e l'interculturalità della società attuale (progetto *Migranti ieri e oggi* con realizzazione del video *Da Bagnone a Casablanca: da Bruno a Omar*).

Un Museo al servizio del pubblico

L'attività del MAM si proietta al suo esterno per mezzo di una serie di iniziative e servizi che cercano di mantenere vitale il legame con il territorio, la sua gente e la sua cultura. Pubblicazioni, presentazioni, conferenze e seminari di studio, mostre temporanee offrono costanti occasioni per interagire con un pubblico ampio e diversificato.

Un Museo per la lettura del passato

Il Museo si propone come luogo privilegiato nel quale preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti degli eventi del passato. Itinerari didattici e specifici progetti di ricerca contribuiscono a realizzare questa funzione.

Un Museo per la comprensione del presente

Il Museo intende promuovere la conoscenza degli strumenti critici utili alla migliore comprensione dei processi storici relativi all'età moderna e contemporanea, con particolare riferimento al territorio montano della Lunigiana. Questo intento è tanto più importante oggi dal momento che, cadute le vecchie frontiere, la società multiculturale impone la costruzione di una nuova dimensione europea che non rinneghi le antiche appartenenze nazionali, ma le sappia superare grazie alle ragioni della storia.

La valorizzazione del proprio patrimonio storico - artistico e storico-documentario, nonché la promozione della formazione e dello studio in campo storico, costituiscono gli strumenti principali per il raggiungimento di questo obiettivo che si ispira ai valori, della differenza di genere e del dialogo democratico, dello scambio interculturale, della tolleranza religiosa, dell'uguaglianza fra i sessi e del rispetto dei diritti umani, così come espressamente enunciati nelle carte costitutive dei principali organismi sovranazionali.

Il Museo si auspica di contribuire al rafforzamento di questi valori nella coscienza civile di ogni cittadino.

Finalità e principi

Obiettivi

Costituiscono obiettivi del presente documento la pubblicità dei servizi disponibili, la trasparenza nei rapporti fra Museo e utente, la qualificazione dei servizi offerti. Il Museo si propone altresì di soddisfare i bisogni della utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove o diverse esigenze. Si intendono inoltre promuovere la concertazione e la partecipazione attiva e propositiva degli utenti stessi, stabilendo precise regole che consentano agli utenti medesimi di far valere i loro diritti, con l'onere però di rispettare gli obblighi a loro carico; semplificare le procedure adeguandole costantemente alla domanda dell'utenza e alla ricerca del miglior rapporto fra qualità dell'offerta e costi; fornire precise garanzie agli utenti, enunciate nei principi fondamentali qui di seguito esposti.

Principi

Il Museo garantisce il libero accesso degli utenti ai servizi senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità e l'uniformità di comportamento sono alla base dell'attività quotidiana degli addetti ai servizi e sono costantemente assicurate in condizioni o situazioni analoghe. Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo da parte dell'utente, i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio. Il Museo si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare saranno ricercate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto con gli utenti. Il MAM incoraggia forme di collaborazione attive con gli utenti al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. La partecipazione si concretizza nel diritto di accesso alle informazioni e nella possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni, suggerimenti e quant'altro possa essere di aiuto per migliorare il servizio.

Tutti gli utenti hanno diritto di accertarsi del buon funzionamento dei servizi erogati dal Museo, il quale deve farsi carico di favorire al massimo la conoscenza dei servizi. Ciò anche per consentire oggettive valutazioni dei risultati conseguiti nelle azioni intraprese e sempre comunque nell'ottica di un miglioramento della efficienza. Il MAM armonizza i propri regolamenti ai principi enunciati nella presente carta.

Tutela e sicurezza nel trattamento dei dati personali

Il MAM garantisce che i dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le sue finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi. Ogni dato personale è gestito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale in vigore ed in particolare alla L.n.675/1996 (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali), consolidata con D.lg.n.467/2001, ed al D.lgs.n.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Il trattamento dei dati personali è gestito dal MAM secondo quanto previsto dal Documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali, redatto ogni anno in conformità al dispositivo previsto dal D.lgs.n.196/2003. Per garantire un trattamento ottimale dei dati in forma elettronica e per offrire all'utenza un servizio sicuro e monitorato, la rete locale del Museo (LAN) è stata strutturata secondo gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e adeguata con interventi volti ad ottenere l'incremento e il miglioramento delle funzionalità rese disponibili agli utenti della rete, il miglioramento delle prestazioni nell'erogazione dei servizi di rete, sia interni che esterni, la predisposizione dell'architettura di rete all'implementazione futura di servizi avanzati (Intranet avanzata, fruizione di contenuti audio-video, copertura radio, ecc.). La descrizione analitica delle caratteristiche della rete e i principi a cui si ispira la sua gestione sono contenuti nel Documento di progetto per la ristrutturazione della LAN del Comune di Bagnone, titolare del servizio, redatto dall'amministratore di rete e approvato dall'ente stesso. Il MAM intende garantire inoltre il trattamento dei dati personali contenuti negli archivi storici, la cui consultazione prevede da parte di ogni utente la sottoscrizione e condivisione del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici, adottato con Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n.8/P/2001 del 14 marzo 2001.

Informazioni sui servizi

Utenti del MAM sono tutti i cittadini e gli enti pubblici e privati che abbiano necessità o volontà di rivolgersi al Museo per usufruire dei suoi servizi così come contemplati nella presente carta. Il Museo mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso il punto informazioni, orientamento e prenotazioni (infomuseo). Si può interloquire con i vari operatori tramite l'accesso telefonico, per fax, per posta elettronica. Altre informazioni di primo livello si possono ottenere consultando il sito web.

La sede è nel Palazzo della Cultura, Piazza Marconi 7 – Bagnone (Massa Carrara) direzione e amministrazione, laboratorio di formazione, videoteca, ricercatori; la biblioteca e gli archivi (www.archiwebmassacarrara.com).

Il personale è tenuto a qualificarsi, con nome e cognome, sia nel rapporto personale (badge di riconoscimento) che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.

Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, la possibilità che essi siano forniti a pagamento per rimborso spese. I costi sono fissati in appositi tariffari.

Articolazione dei servizi

Il MAM offre agli istituti scolastici, alle associazioni, agli enti pubblici e a soggetti privati l'opportunità di usufruire del proprio patrimonio storico e delle competenze maturate nei diversi ambiti delle sue attività.

Fondamenti dell'esistenza del patrimonio storico, costituito dalle raccolte di oggetti nonché dai fondi bibliografici, archivistici, filmici ed iconografici, sono la costante acquisizione di nuovi materiali e la loro conservazione nel rispetto delle principali cautele atte a garantirne la tutela (quando necessario sono progettati specifici interventi di restauro). Presupposti per la sua fruizione, sono invece l'ordinamento, l'inventariazione e/o la catalogazione, cioè la predisposizione degli strumenti atti all'individuazione e alla consultazione delle raccolte. Il patrimonio è reso fruibile anche per mezzo di esposizioni temporanee o permanenti, che utilizzano anche gli spazi ausiliari di Piazza Roma (già sede della gipsoteca) e gli spazi del Centro Educativo Territoriale, ubicato presso il Teatro Comunale (che rappresenta un fondamentale luogo di restituzione delle attività laboratoriali). Al momento il Museo non dispone di un'esposizione permanente, poiché sono in corso la ristrutturazione della nuova sede (contigua all'Archivio Storico) e la conclusione del progetto di allestimento, con innovazioni multimediali per la comunicazione con gli utenti.

Tutti i servizi di consulenza, formazione, progettazione culturale e realizzazioni di prodotti hanno origine dalla promozione continua, dallo studio e dalla ricerca storica, che rappresentano, per tale ragione, una consistente parte dell'attività complessiva del Museo e che in sintesi è presente nel sito web.

METODOLOGIE

1. Conservazione e sicurezza dei beni e delle strutture.
2. Ordinamento, inventariazione, catalogazione e documentazione delle raccolte sia archivistico - documentarie e bibliografiche che delle collezioni di cultura materiale e della memoria orale, istanza di fondo della nascita del Museo - Archivio della Memoria.
3. Valorizzazione, attraverso gli strumenti multimediali e informatici, degli aspetti della didattica, della promozione delle raccolte e del patrimonio archivistico, bibliografico ed archeologico.
4. Utilizzo di sistemi informativi in grado di facilitare la fruizione del patrimonio conservato da parte del pubblico e per assistere e qualificare l'attività didattica (integrazione dell'Archivio - Museo-web con il sito didattico Archiweb), attraverso la costruzione di uno specifico spazio *on line* per aprire il museo all'utenza remota.
5. Potenziamento della sala multimediale situata al piano terra del Palazzo della Cultura (Sala dei Termini), resa agibile anche per utenti diversamente abili, dove poter consultare cataloghi, pubblicazioni e percorrere itinerari museali virtuali.
6. Realizzazione di mostre impiegando anche supporti digitali, distribuibile anche su cd rom.
7. Editoria in formato elettronico delle pubblicazioni a progetto e delle due collane in essere *Quaderni del Progetto Bagnone* e *Restitutio in Integrum*
8. Partecipazione a sistemi informativi integrati di rete a livello provinciale.

Patrimonio storico

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consultazioni	Possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi dell'archivio e della biblioteca; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni del collegato sito www.archiwebmassacarrara.com , che interagisce con le proprie banche dati archivistiche digitalizzate, fornendo un utile strumento per ogni ricerca di carattere storico - territoriale sulla Lunigiana	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Prestiti	Prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito nel territorio provinciale, a pagamento altrove
Duplicazioni e riproduzioni	Duplicazioni e riproduzioni del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Riproduzione anche integrale e su supporto digitale. Possibilità di prelevare materiali presenti nell' <i>archivio online</i> del sito www.archiwebmassacarrara.com . Possibilità di richiedere riproduzioni mediante compilazione di modulo presente nella sezione servizi del sito www.archiwebmassacarrara.com .	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento.
Concessione di spazi	Concessione dell'uso della sala multimediale e delle sale didattiche, distaccate per incontri, comprese eventuali attrezzature, (impianto per videoconferenza) in presenza di un operatore e/o di un tecnico dell'ente	destinatari: scuole, associazioni culturali e di volontariato accesso: da concordare

Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Consulenza bibliografica	Ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee ed utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet Localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche Document delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Consulenza archivistica	Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Consulenza metodologico-	Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici sulla storia moderna e contemporanea, anche regionale	destinatari: insegnanti e scuole elementari, medie e superiori; istituti di ricerca

didattica	Ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio di storia attrezzato	accesso: da concordare
Consulenza editoriale	Consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	Progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	Cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività di ricerca per terzi	Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi Organizzazione e realizzazione di conferenze Organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	Organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione storica, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	Organizzazione e realizzazione di eventi per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

Formazione e didattica

Attività didattica	Attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti storici, descritte analiticamente in una apposita guida, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole elementari, medie e superiori accesso: a pagamento
Formazione permanente agli adulti	Collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni su vari argomenti di storia contemporanea e visite guidate	destinatari: enti di formazione per adulti accesso: a pagamento (con convenzione)
Tirocini e stages	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
Assistenza tesi	Tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
Formazione per insegnanti	Organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole elementari, medie e superiori accesso: gratuito
	Interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole elementari, medie e superiori accesso: da concordare

Prodotti

Prodotti editoriali	Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (monografie, video, banche dati): comprende la valutazione o la redazione, la revisione e la cura redazionale del prodotto Realizzazione di un numero l'anno del periodico <i>Restitutio in integrum</i> e di un numero l'anno del periodico <i>I quaderni del progetto Bagnone</i> , comprendente la valutazione, la revisione e la cura redazionale del prodotto	destinatari: senza restrizioni
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: generalmente a pagamento

Standard di qualità

Il Museo, al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa carta, fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti.

Strutture e ambienti

Informatica	Strumentazione hardware Strumentazione software	verifica annuale della compatibilità della strumentazione hardware con le necessità di servizio
Sicurezza	Antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia regolarmente verificati
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
Comfort	Pulizia	pulizia settimanale
	Illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione
	Riscaldamento	sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20 ° C

Accessibilità	Segnaletica	segnali esterni (sulla via)
	Utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili motori limitata alla sala informatica – piano terra; nessuna facilitazione agli ipovedenti

Fruizione

Accoglienza	informazioni di massima, call center e prenotazioni	presenza costante di almeno un operatore negli orari di apertura
Accessibilità	Orari	36 ore settimanali di apertura minimo 220 giorni annui di apertura
Comunicazione esterna	Divulgazione newsletter	tempestive (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	Web	web aggiornamento tempestivo delle news (minimo quattro giorni prima dell'evento); altre pagine con aggiornamento annuale
Operatività	Strumentazione hardware	Quattro postazioni di lavoro dedicate esclusivamente all'uso degli utenti per la consultazione in sede

Azioni

Conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	biennale
Ordinamento e catalogazione	produzione di inventari e cataloghi	secondo modalità verificate
Consultazione	messa a disposizione degli strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet etc. accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	continua negli orari di apertura

Distribuzione in sala di consultazione	Evasione delle richieste	consegna entro mezz'ora; termine della consegna del materiale storico-artistico, archivistico e iconografico: un'ora prima della chiusura
Prestito	Materiale bibliografico e filmico	immediato (in presenza)
	Prestito interbibliotecario	avvio in giornata
Riproduzioni	Esecuzione delle riproduzioni	entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	Contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
Consulenze specializzate	Tempestività del servizio	in presenza: in giornata o secondo concertazione telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione

Azioni sul patrimonio

Restauri di documenti cartacei, dagherrotipi, filmati

Digitalizzazione di documenti cartacei, conversione digitale di banche dati e microfilm

Azioni di ricerca

Partecipazione annuale a Progetti Regionali, Porto Franco, (L.R. 33/00 , Leggi di settore per Musei, Archivi e Biblioteche), Progetti sovraprovinciali, Festa della Toscana, Giornate della Memoria, ricerche azioni con l'Università di Firenze, musei altri del territorio etc.

Risorse umane	Direzione scientifica e amministrativa	Operatrici: archivista - bibliotecaria - informatica - conservatrice
Ambienti	Palazzo della Cultura	Museo Archivio della Memoria; Archivio Storico; Biblioteca; Servizi Informatici; Informagiovani; PAAS

	Palazzo Uffici Turistici	Gipsoteca Sala Multimediale
	Teatro Comunale "F. Quartieri"	CET (Centro Educativo Territoriale) - Sale didattiche - Sala videoconferenza

Progetti di miglioramento

Entro la scadenza della carta dei servizi il Museo si propone alcuni obiettivi rispetto ai progetti di miglioramento. Questi sono elencati in un apposito documento, approvato annualmente in sede di predisposizione del piano di attività, che costituisce parte integrante della presente carta e che contiene nel dettaglio i propositi di intervento, suddivisi per tipologia e per scadenza massima di realizzazione.

Tutela

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessive 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. L'apprezzamento degli utenti sarà rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi (cioè indirizzati a conoscere l'opinione del maggior numero possibile di utenti) basati su indagini –questionari di soddisfazione –e sulla raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta. I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi via fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al responsabile amministrativo. Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 20 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un dettagliato rapporto annuale del Responsabile da sottoporre alle valutazioni dell'Amministrazione che esaminerà anche le proposte di modifica.

La carta dei servizi sarà aggiornata entro il 31 dicembre 2008.