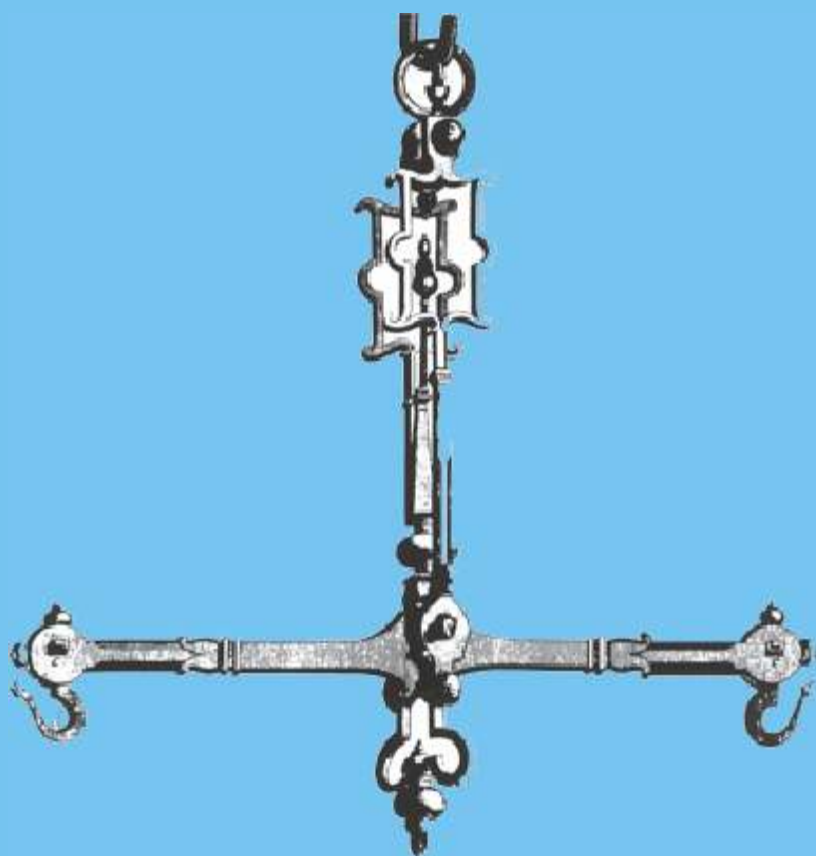


Regolamento e Carta dei Servizi

# Museo della Bilancia





MUSEO DELLA BILANCIA  
DI CAMPOGALLIANO - MODENA

## Regolamento

Art. 1 DENOMINAZIONE E SEDE	7
Art. 2 FINALITÀ E FUNZIONI	7
Art. 3 PRINCIPI DI GESTIONE	8
Art. 4 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	9
Art. 5 DIRETTORE DEL MUSEO	10
Art. 6 CONSERVAZIONE E CURA DELLE COLLEZIONI E DEL PATRIMONIO MUSEALE	11
Art. 7 SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI	12
Art. 8 SORVEGLIANZA, CUSTODIA E ACCOGLIENZA	13
Art. 9 PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE	14
Art. 10 PATRIMONIO E COLLEZIONI DEL MUSEO	14
Art. 11 SERVIZI AL PUBBLICO	15
Art. 12 CARTA DEI SERVIZI	16
Art. 13 NORME FINALI	17

## Carta dei Servizi

1. PREMESSA	19
2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)	19
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	20
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	21
4.1. Diritti degli utenti	21
4.2. Doveri degli utenti	22
5. SERVIZI	22
5.1 Accoglienza	23
5.2 Visite	23
5.3 Accesso al patrimonio	23
5.4 Consulenze	23
5.5 Progetti culturali	23
5.6 Formazione e didattica	24
5.7 Promozione e comunicazione	24
5.8 Bookshop	24
5.9 Ristoro	25
6. STANDARD DI QUALITÀ	25
6.1 Status giuridico	25
6.2 Programmazione e risorse finanziarie	25
6.3 Strutture e sicurezza	25
6.4 Organizzazione e risorse umane	25
6.5 Gestione e cura delle collezioni	26
6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)	26
7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DIFESA DEI DIRITTI	27



# REGOLAMENTO



DEL MUSEO DELLA BILANCIA



# REGOLAMENTO DEL MUSEO DELLA BILANCIA DI CAMPOGALLIANO

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n 18 del 27/03/2008

## Art. 1 DENOMINAZIONE E SEDE

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento del Museo della Bilancia di Campogalliano (Modena).

L'istituzione è un museo specializzato che espone e valorizza collezioni di strumenti per pesare, pesi e misure. Ha sede espositiva in via Garibaldi 34/A in un edificio dei primi del '900 appartenente all'ex Cantina Sociale, ora di proprietà del Comune di Campogalliano. Le sedi degli uffici, della biblioteca, dell'archivio e del magazzino sono dislocati in altra sede, attualmente in locazione da terzi.

Il Museo è di proprietà del Comune di Campogalliano, che lo ha istituito con atti progressivi deliberazioni di Giunta n. 627 del 28.9.1989, n. 661 del 5.10.1989 e n. 662 del 5.10.1989.

Aderisce, tramite apposita convenzione, al Sistema Museale della Provincia di Modena.

## Art. 2 - FINALITÀ E FUNZIONI

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città poiché il suo ruolo è legato direttamente ad una tradizione produttiva del territorio, nel quale, dal 1860 a tutt'oggi, si producono strumenti per pesare. Il museo contribuisce, con le azioni che programma e sviluppa, alla salvaguardia della memoria storica della bilancia, allo sviluppo degli studi e delle ricerche ad essa connesse e partecipa all'elaborazione delle scelte di tutela e valorizzazione dei beni culturali e architettonici presenti sul territorio comunale, collegati alla storia locale della bilancia. La collezione, di provenienza locale, nazionale e internazionale, illustra un percorso storico che si delinea dalla bilancia romana e, attraverso vari esemplari che travalicano i secoli, arriva fino alla bilancia elettronica. Molto forti sono i legami del museo con il suo territorio e la comunità di Campogalliano, oggi denominata "Città della Bilancia". Nel centro storico e nelle immediate prossimità si moltiplicano le tracce ed i siti legati ai decorsi produttivi della varie aziende. Piazza della Bilancia sorge al posto di uno storico stabilimento. Grazie al museo sono nate manifestazioni tematiche ricorrenti: "I Piatti della Bilancia", "I giorni della Bilancia", "Il Premio Bilancia d'Oro" che testimoniano i legami solidi e ricorrenti tra il museo e la gente di Campogalliano.

Il Museo, nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica, anche per diletto, delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare, anche attraverso le funzioni di collaborazione tra il Comune di Campogalliano e Libra 93, nonché le funzioni proprie di Libra 93, il Museo:

- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;

- preserva l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la sua responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- cura in via permanente l'inventariamento e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e adottati dalla Regione;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione delle opere in deposito e la loro consultazione;
- organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolge attività educative e didattiche;
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- apre al pubblico la biblioteca specializzata, l'archivio, la fototeca, la mediateca;
- promuove la valorizzazione delle sue collezioni;
- si confronta, si collega e collabora con istituzioni e enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale.

Nell'ambito delle proprie competenze, il Museo della Bilancia:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia Romagna nella sua articolazione operativa dell'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali, con la Provincia, con i Comuni e con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia ed altre eventuali;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Museo ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicura il rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati all'interno della Carta dei servizi.

### Art. 3 PRINCIPI DI GESTIONE

Il Museo costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Campogalliano.

Il Museo della Bilancia è amministrato attraverso una forma di gestione mista, in parte diretta operante con il personale del Comune, in parte indiretta avvalendosi di un soggetto esterno, l'Associazione Culturale Libra 93, associazione di diritto privato dotata di personalità giuridica, che collabora con il museo, in conformità alla normativa statale e regionale in materia, tramite apposita convenzione avente anche valore



di contratto di servizio relativamente alla disciplina concernente le funzioni di servizio. Tale modello gestionale prevede:

- funzioni di collaborazione tra il Comune di Campogalliano, attraverso il Museo della Bilancia, e Libra 93 per attività culturali, di ricerca, di promozione (a titolo esemplificativo, aggiornamento dei percorsi museali, realizzazione di progetti specifici o finalizzati all'interazione di più enti ed istituzioni per integrare conoscenze e risorse ai fini di studi, catalogazione scientifica, programmazione attività espositive periodiche, promozione della conoscenza del Museo della Bilancia - Centro Nazionale di Documentazione all'esterno di Campogalliano); - -
- funzioni di servizio richieste a Libra 93, specificatamente la cura delle aperture e degli orari del Museo della Bilancia, della biglietteria, dell'assistenza e della guida per il pubblico, la gestione del bookshop del museo, la promozione di progetti didattici;
- funzioni proprie di Libra 93, in particolare produzione di pubblicazioni e realizzazione autonoma di conferenze, convegni, corsi, concorsi, eventi ed altre iniziative pubbliche di dibattito, di spessore culturale ampio e anche di richiamo turistico, legate all'argomento della bilancia.

Il personale del museo e l'Associazione operano in modo congiunto e integrato; in ogni caso viene assicurato un adeguato controllo in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dal Comune di Campogalliano.

Il servizio comunale "Museo della Bilancia" è organizzativamente inserito nel Settore "Servizi sociali, culturali, sport, giovani e tempo libero" individuato dall'organigramma dell'Ente comunale: le competenze gestionali spettano al responsabile di settore, secondo il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, fatti salvi i compiti propri del Direttore del Museo previsti dal presente regolamento o da altri atti di natura organizzativa qualora siano state oggetto di affidamento in gestione.

Organi di governo del Museo sono il Sindaco, la Giunta e il Consiglio comunale. Il Museo viene gestito in conformità agli indirizzi e ai programmi stabiliti dagli organi di governo, che assegnano agli organi gestionali gli obiettivi da raggiungere e le risorse umane, finanziarie e strumentali necessarie.

#### Art. 4 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurati in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni fondamentali:

- direzione;
- conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale;
- servizi educativi e didattici;
- sorveglianza, custodia e accoglienza;
- funzioni amministrative;
- funzioni tecniche.

Al Museo è garantita una dotazione stabile di personale con competenze e in quantità adeguate, ferma restando la possibilità di erogare i servizi, anche solo parzialmente, grazie a soggetti esterni, pubblici o privati, comprese le associazioni di volontariato, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.

I profili professionali, i requisiti di accesso e le modalità di selezione del personale interno sono stabiliti dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, in conformità alle norme di legge, agli standard museali, alla "Carta nazionale delle professioni museali" e ai profili specifici prescritti dalla Regione. Tali standard devono essere garantiti anche in caso di affidamento dei servizi all'esterno.

Nel caso in cui le risorse disponibili lo richiedano, alcune delle funzioni fondamentali qui individuate potranno essere accorpate in capo ad una stessa figura professionale operante all'interno del Museo, garantendo tuttavia la massima coerenza tra funzione assegnata e competenza professionale.

Per svolgere compiutamente le sue funzioni il Museo può avvalersi anche di giovani del Servizio Civile Volontario Nazionale e/o di stagisti e tirocinanti provenienti da Facoltà universitarie e da scuole secondarie di secondo grado, il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura del Museo. In tali casi l'apporto alle attività del Museo non può costituire un surrogato delle necessarie prestazioni professionali qualificate, bensì rappresenta un significativo momento formativo offerto ai giovani al fine di fornire loro un'occasione di esperienza diretta nel settore dei musei.

Per il miglior svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento del Museo, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione; il Comune provvede alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale, favorendo la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione.

#### Art. 5 DIRETTORE DEL MUSEO

Il ruolo di Direttore viene assegnato ad una figura professionale idonea, in relazione agli standard museali prescritti dalla Regione, individuata all'interno della struttura oppure acquisita all'esterno tramite incarico a termine o mediante convenzione con altro soggetto pubblico o privato.

Il Direttore è responsabile delle sedi, delle raccolte, degli arredi, delle attrezzature e dei relativi inventari.

Il Direttore, nel rispetto delle funzioni di indirizzo e di controllo svolte dagli organi di governo, è responsabile della gestione complessiva del Museo. In particolare, svolge i seguenti compiti:

- a) concorre alla definizione del progetto culturale e istituzionale del Museo;
- b) elabora i documenti programmatici e le relazioni consuntive, da sottoporre all'approvazione degli organi di governo;
- c) provvede alla realizzazione delle iniziative programmate per la valorizzazione delle raccolte;
- d) coordina le attività di monitoraggio e valutazione delle attività e dei servizi, con particolare riferimento ai dati sulle presenze dei visitatori;
- e) organizza, regola e controlla i servizi al pubblico, nel rispetto delle direttive regionali e degli standard di qualità fissati nella Carta dei servizi;
- f) coordina, insieme al capo-settore o su sua delega, il personale scientifico, tecnico ed amministrativo assegnato alla struttura, in particolare dirige il personale addetto ai servizi aggiuntivi per la fruizione, anche qualora questi servizi siano gestiti tramite convenzione da altro soggetto;
- g) collabora, su richiesta, alla selezione e alla formazione delle risorse umane assegnate dalla struttura comunale al fine di un'adeguata copertura di tutti i ruoli fondamentali in conformità agli standard museali; collabora alla selezione e cura l'aggiornamento del personale addetto ai servizi aggiuntivi anche qualora questo sia incaricato da soggetto affidatario dei servizi stessi; collabora alla selezione delle figure

professionali in integrazione o sostituzione delle funzioni fondamentali di cui sopra nel caso in cui siano da reperirsi da parte del soggetto affidatario dei servizi;

- h) collabora con il soggetto affidatario alla gestione delle risorse finanziarie, in modo da garantire la destinazione più adeguata agli obiettivi dell'Ente;
- i) individua le strategie di reperimento di altre risorse economiche necessarie;
- j) coordina le attività di informazione, di promozione e di comunicazione al pubblico;
- k) coordina gli interventi necessari per garantire l'adeguatezza degli ambienti, delle strutture e degli impianti;
- l) sovrintende alla conservazione, all'ordinamento, all'esposizione, allo studio delle collezioni, alle attività didattiche ed educative, coordinando l'operato degli addetti a tali funzioni;
- m) assicura la tenuta e l'aggiornamento degli inventari e della catalogazione;
- n) sovrintende alla gestione scientifica del Museo e alla formazione di piani di ricerca e studio;
- o) dà il parere per il prestito e il deposito delle opere e sovrintende alle relative procedure;
- p) cura i rapporti con Soprintendenze, Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, Regione, Provincia, Musei;
- q) regola la consultazione dei materiali artistici e autorizza l'accesso ai depositi;
- r) rilascia permessi per studi e riproduzioni.

Il Direttore può delegare una parte di tali compiti ad altri soggetti dotati della necessaria professionalità (conservatore ecc.).

## Art. 6 CONSERVAZIONE E CURA DELLE COLLEZIONI E DEL PATRIMONIO MUSEALE

Per la conservazione e la cura del patrimonio e delle collezioni il Museo fa ricorso a professionalità adeguate con riferimento alle attività di ordinamento, cura ed incremento del patrimonio museale, alla inventariazione e catalogazione dei materiali, all'individuazione dei percorsi espositivi e degli allestimenti, alla documentazione e ricerca. Al fine di garantire l'espletamento di questa funzione in modo efficiente e continuativo, è prevista una specifica figura professionale denominata Conservatore; ad esso vengono affidate le attività di conservazione, documentazione, gestione e valorizzazione delle collezioni del Museo, in accordo con la direzione.

Egli in particolare:

- a) collabora con il Direttore alla definizione dell'identità e della missione stessa del Museo;
- b) programma e coordina le attività di inventariazione e catalogazione delle collezioni secondo gli standard nazionali e regionali;
- c) contribuisce all'aggiornamento della metodologia, degli standard e degli strumenti di catalogazione adottati dal Museo attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche e telematiche;
- d) predispone in accordo con il Direttore i piani di manutenzione ordinaria, di conservazione e di restauro;
- e) coadiuva il Direttore nella predisposizione del programma espositivo annuale;
- f) partecipa ai programmi per l'incremento delle collezioni;
- g) segue l'iter inerente al trasferimento delle opere, all'esterno e all'interno del Museo;
- h) assicura le attività di studio di ricerca scientifica, in collaborazione con il Direttore;

- i) contribuisce ad elaborare i criteri e i progetti di esposizione delle raccolte;
- j) collabora alla valorizzazione delle collezioni attraverso le attività culturali, educative e di divulgazione scientifica;
- k) coadiuva il Direttore nella progettazione e nel coordinamento delle attività relative alle esposizioni temporanee e di editoria del Museo;
- l) coadiuva il Direttore nella cura, nella progettazione scientifica nonché nella realizzazione di mostre temporanee;
- m) verifica e controlla i progetti di allestimento delle mostre temporanee;
- n) cura i cataloghi e le pubblicazioni relativi alle esposizioni realizzate dal Museo su progetto del conservatore stesso e contribuisce alle pubblicazioni correlate alla comunicazione, promozione e pubblicizzazione dell'evento di cui è responsabile;
- o) collabora alla progettazione delle attività didattiche ed educative e degli eventi collaterali connessi alle esposizioni.

L'incarico di Conservatore e le conseguenti funzioni e responsabilità, qualora non possano essere individuate all'interno dell'organico dell'Ente, sono affidate ad una figura professionale esterna, specializzata in materia.

#### Art. 7 SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI

Per i servizi educativi il Museo fa ricorso a professionalità adeguate, con riferimento alla definizione dei programmi, alle attività di elaborazione e coordinamento dei progetti didattici, alla cura dei rapporti con il mondo della scuola e con altri soggetti cui è rivolta l'offerta educativa, in accordo con la Direzione.

Il Responsabile dei servizi educativi in particolare:

- a) collabora con il Direttore e il Curatore alla definizione dell'identità e della missione del Museo, dei progetti di ricerca e nell'organizzazione espositiva delle collezioni, per valorizzarne la componente educativo-didattica;
- b) sviluppa e coordina i servizi educativi, predisponendo attività a favore dell'educazione permanente e ricorrente;
- c) progetta e coordina attività, percorsi e laboratori didattici in relazione alle collezioni permanenti e alle esposizioni temporanee;
- d) elabora una proposta di piano delle attività didattiche, in relazione alle potenzialità, all'utenza e alle risorse disponibili del Museo;
- e) analizza le caratteristiche e i bisogni dell'utenza reale e potenziale del Museo attraverso ricerche mirate e indagini statistiche;
- f) favorisce l'accessibilità fisica, culturale, sensoriale ed economica alle attività educative da parte dei diversi pubblici;
- g) individua le tecniche e gli strumenti di comunicazione più opportuni;
- h) coordina le attività degli operatori e di altre figure nell'ambito del servizio;
- i) progetta e coordina le attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori educativi;
- j) elabora e coordina la realizzazione di materiali didattici funzionali alle attività programmate;

k) predispone strumenti per documentare, per verificare e per valutare le attività realizzate.

La responsabilità dei servizi educativi può essere affidata a personale specializzato interno, oppure all'esterno sulla base di un apposito contratto di servizio nel quale vengono precisate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.

#### Art. 8 SORVEGLIANZA, CUSTODIA E ACCOGLIENZA

Le funzioni di accoglienza dei visitatori, di sorveglianza e di custodia degli ambienti espositivi, di conservazione e fruizione delle aree di pertinenza del Museo, al fine di garantire un efficiente servizio, possono essere assegnate al personale interno oppure all'esterno, sulla base di una convenzione o di un apposito contratto di servizio, nel quale vengono esplicitamente dichiarate le mansioni e le responsabilità del soggetto o soggetti incaricati.

In particolare, il soggetto incaricato:

- a) assicura l'apertura e la chiusura del Museo e delle sue strutture pertinenti nel rispetto delle norme;
- b) garantisce la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale;
- c) segnala eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere;
- d) collabora a garantire il corretto posizionamento delle strutture informative, di supporto e di protezione delle opere, curandone la periodica manutenzione;
- e) cura il corretto funzionamento dei dispositivi e degli impianti audiovisivi;
- f) segue gli interventi tecnici affidati in esterno relativamente alla manutenzione degli impianti elettrici, termoidraulici e telefonici, e alle attività di giardinaggio e di gestione differenziata dei rifiuti;
- g) controlla e comunica al Direttore eventuali disfunzioni nei dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio microclimatico ambientale;
- h) cura la pulizia dei locali, dei materiali e delle suppellettili in uso;
- i) assicura l'ordinaria pulizia delle opere esposte sulla base delle indicazioni e dei piani forniti dal Conservatore del Museo;
- j) assicura un corretto e ordinato deposito delle opere all'interno dei magazzini del Museo;
- k) cura la movimentazione interna di opere e materiali;
- l) assicura, in caso di situazioni di emergenza, i primi interventi ed avvisa il Direttore e, se necessario, le autorità competenti;
- m) assicura il rispetto del regolamento del Museo e delle disposizioni di sicurezza;
- n) accoglie i visitatori, regolandone l'accesso alle sale per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale;
- o) interpreta le esigenze di informazione delle diverse fasce di utenza;
- p) fornisce informazioni essenziali su percorsi, opere, servizi e attività del Museo;
- q) fa da tramite tra il pubblico e i responsabili del Museo per informazioni più specifiche;
- r) osserva e segnala al Direttore le esigenze e le eventuali difficoltà dei visitatori;
- s) coadiuva il Direttore nell'attività di controllo e di monitoraggio della qualità dei servizi offerti al pubblico;
- t) svolge le operazioni di rilascio del titolo di ingresso, di distribuzione dei materiali informativi e promozionali e di vendita delle pubblicazioni e dei cataloghi e di ogni altro materiale disponibile nel

bookshop del Museo.

Ad integrazione e supporto dei servizi allestiti nel Museo, è possibile attivare l'inserimento di cittadini anziani, disagiati o disabili, o la collaborazione con Organizzazioni di Volontariato o singoli volontari che ne abbiano i requisiti.

#### Art. 9 PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE

L'attività del Museo è definita sulla base dei documenti di programmazione dell'Ente Locale. Nei limiti della disponibilità del bilancio comunale, sono assicurate al Museo le risorse economiche e finanziarie adeguate a garantire il rispetto degli standard minimi stabiliti per le strutture, la sicurezza, la cura delle collezioni, i servizi al pubblico.

Il bilancio comunale individua i capitoli specifici che si prevede di destinare alle attività del Museo, integrandoli se necessario con risorse aggiuntive. In particolare viene dato sostegno a specifici progetti, elaborati dal Direttore, per i quali possono intervenire la Comunità Europea, lo Stato, la Regione, la Provincia tramite concessione di contributi, nonché altri Enti pubblici e privati anche attraverso sponsorizzazioni, al fine di meglio adeguare la programmazione alle politiche di sistema.

Le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare da parte del Museo sono presentate dal Sindaco, con la collaborazione dell'Assessore e dei servizi culturali interessati, all'interno del programma di mandato, sentita la Giunta, al Consiglio Comunale che partecipa alla loro definizione ed al loro adeguamento nell'ambito delle sue funzioni di organo d'indirizzo e di controllo politico-amministrativo del Comune di Campogalliano.

In attuazione alle linee strategiche di mandato, nella Relazione previsionale e programmatica vengono definiti gli indirizzi generali per il triennio, con particolare riferimento al primo esercizio; nel Piano Esecutivo di Gestione sono specificate annualmente le risorse finanziarie, umane e strumentali disponibili, nonché gli obiettivi specifici da raggiungere.

Gli organi gestionali provvedono alla realizzazione delle attività programmate in conformità alle norme di contabilità previste dall'ordinamento. Sono previste relazioni periodiche agli organi di governo, al fine di assicurare un corretto monitoraggio dei programmi e la continua ridefinizione degli obiettivi, in corso di esercizio e a consuntivo.

Sono adottate tutte le opportune tecniche di pianificazione e di controllo, con utilizzo di appositi indicatori di qualità. L'Ente comunale provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

#### Art. 10 PATRIMONIO E COLLEZIONI DEL MUSEO

La collezione del Museo della Bilancia è costituita da tutti i beni mobili, con valore storico, artistico, archeologico, archivistico, biblioteconomico, antropologico, sul tema della bilancia, dei pesi e delle misure, beni pervenuti e che perverranno a diverso titolo al Comune di Campogalliano, che ne detiene la proprietà. Come stabilito nella convenzione in corso con l'Associazione culturale Libra 93 ed in ogni eventuale altro

futuro accordo di affidamento a terzi dei servizi aggiuntivi o della gestione del Museo, ogni acquisizione destinata ad accrescere le collezioni è di proprietà del Comune di Campogalliano.

I materiali delle collezioni del museo sono ordinati in modo che risultino, negli orari stabiliti, liberamente accessibili ai visitatori, oppure conservati nei depositi il cui accesso è consentito previa autorizzazione del direttore nelle modalità definite dalla Carta dei servizi e/o da apposito regolamento. L'accesso viene annotato su apposito registro con identificazione e sottoscrizione di ogni singolo visitatore. Il museo garantisce inoltre l'accessibilità alle conoscenze scaturite dalle collezioni, anche al fine di favorire studi e ricerche.

Il museo, in collaborazione con Libra 93 o con ogni altro futuro soggetto convenzionato per le funzioni e la gestione del servizio, favorisce l'incremento della collezione, che può avvenire attraverso acquisti, donazioni, lasciti e depositi, nel rispetto delle norme vigenti e coerentemente con la politica e le linee guida stabilite nei documenti programmatici e/o regolamenti comunali.

Le decisioni sull'opportunità e le modalità di esposizione del materiale comunque acquisito spettano al direttore e al conservatore del museo e non possono essere predeterminate negli atti di acquisizione.

La registrazione e documentazione delle opere avviene attraverso:

- i registri degli ingressi;
- gli inventari per tipologia di collezione, secondo quanto stabilito dalla normativa regionale e nazionale;
- il catalogo scientifico.

Gli inventari sono trasmessi in copia all'Amministrazione comunale e annualmente aggiornati, per essere conservati nell'archivio comunale, e, se necessario, alle competenti Soprintendenze, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di tutela. Il prestito delle opere è di norma consentito, fatti salvi i motivi di conservazione e di sicurezza, tenendo conto della qualità del contesto ospitante ed è effettuato su autorizzazione del Direttore.

Per quanto riguarda i depositi, il depositante conserva la proprietà delle cose depositate, ma non potrà ritirarle se non dopo il termine concordato. Nessun deposito potrà essere accettato per un termine inferiore a cinque anni, salvo casi eccezionali. I musei hanno verso i depositanti gli obblighi e i diritti determinati dal codice civile sui depositi volontari. L'atto di deposito sarà regolato da un'apposita convenzione sottoscritta dal Direttore e dal depositante.

## Art. 11 SERVIZI AL PUBBLICO

Il Museo garantisce i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere alle collezioni e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione.

Il Museo è tenuto a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

apertura al pubblico degli spazi espositivi nelle modalità previste dagli standard e obiettivi di qualità per i musei della Regione Emilia-Romagna, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare. La Giunta Comunale stabilisce l'importo delle eventuali tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni; comunicazione sulle collezioni esposte tramite specifici sussidi alla visita (pianta con la numerazione o denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere); visite guidate, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale; servizi didattici ed educativi, e anche accessori, rivolti al pubblico scolastico e degli adulti; organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza; programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali; realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento; agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio.

#### Art. 12 CARTA DEI SERVIZI

L'azione del Museo deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Il responsabile di settore, o su sua delega il direttore del museo, è incaricato della redazione della Carta dei servizi che identifica, nell'ambito di quanto previsto dal presente regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione degli standard attesi e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti.

Il Museo, in collaborazione con l'Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia Romagna e il Sistema Museale Provinciale, promuove le opportune ricerche per:

acquisire elementi sul gradimento degli utenti per i servizi offerti (reclami; questionari anche on line), con riferimento al rispetto degli standard di qualità stabiliti;  
affinare gli strumenti di valutazione dell'affluenza del pubblico.

La Carta dei servizi, previa approvazione da parte della Giunta comunale, sarà resa pubblica attraverso sistemi di accesso remoto (sito ecc.) e mediante distribuzione a chiunque ne chiedi copia.

#### Art. 13 NORME FINALI

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rimanda alle norme di legge che disciplinano la materia in ambito regionale e nazionale.



# CARTA DEI SERVIZI



DEL MUSEO DELLA BILANCIA



# CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DELLA BILANCIA DI CAMPOGALLIANO

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 41 del 30/05/2009

In attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo della Bilancia

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'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 si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- 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 di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

L'aggiornamento della Carta dei servizi è approvato dalla Giunta Comunale, su proposta del Servizio Cultura o del Museo, con cadenza triennale ed in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito del Museo (<http://www.museodellabilancia.it>) e sul sito istituzionale del Comune di Campogalliano (<http://www.comune.campogalliano.mo.it>) e del Sistema Museale Provinciale (<http://www.museimodenesi.it>). In forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la sede e gli uffici del museo e presso lo Sportello Polifunzionale per il cittadino "Facile".

Con le stesse modalità sono rese pubbliche eventuali variazioni o aggiornamenti della Carta dei servizi resi necessarie in corso di validità.

## 2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo della Bilancia nasce a Campogalliano nel 1989 da un nucleo di strumenti raccolti in mostra permanente fin dal 1983. Dal 1991 è anche Centro Nazionale di Documentazione, istituto in grado di raccogliere, organizzare e diffondere materiale documentario per ampliare i confini dell'indagine conoscitiva sulla bilancia.

Dal 1997 occupa l'attuale sede espositiva nel centro cittadino, in via Garibaldi 34/A, in un edificio dei primi del '900 appartenente all'ex Cantina Sociale, ora di proprietà del Comune di Campogalliano. Le sedi degli uffici, della biblioteca, dell'archivio e del magazzino sono dislocati in altri luoghi. Il Museo della Bilancia è un museo specializzato che espone e valorizza collezioni di strumenti per pesare, pesi e misure. Il Museo è un istituto culturale creato dal Comune di Campogalliano, senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città. Il suo ruolo è legato direttamente ad una tradizione produttiva del territorio di Campogalliano, dove dal 1860 a tutt'oggi si producono strumenti per pesare. Il museo contribuisce, con le azioni che programma e sviluppa, alla salvaguardia della memoria storica della bilancia, allo sviluppo degli studi e delle ricerche ad essa connesse e partecipa all'elaborazione delle scelte di tutela e valorizzazione dei beni culturali e architettonici presenti sul territorio comunale, collegati alla storia locale della bilancia. La collezione, di provenienza locale, nazionale e internazionale, illustra un percorso storico che si delinea dalla bilancia romana e, attraverso vari esemplari che travalicano i secoli, arriva fino alla bilancia elettronica. Molto

forti sono i legami del museo con il suo territorio e la comunità di Campogalliano, oggi denominata "Città della Bilancia". Nel centro storico e nelle immediate prossimità si moltiplicano le tracce ed i siti legati ai decorsi produttivi della varie aziende. Piazza della Bilancia sorge al posto di uno storico stabilimento. Grazie al museo sono nate manifestazioni tematiche ricorrenti: "I Piatti della Bilancia", "I giorni della Bilancia", "Il Premio Bilancia d'Oro" che testimoniano i legami solidi e ricorrenti tra il museo e la gente di Campogalliano. Il Museo della Bilancia nasce dalla volontà del Comune di far sorgere sul territorio un museo dedicato agli strumenti per pesare che da sempre hanno accompagnato la vita dell'uomo e garantito l'equità negli scambi commerciali al punto da diventare simbolo di giustizia umana e divina. Il museo nel preservare tali memorie, intende sollecitare la curiosità nei confronti del passato così come promuovere la conoscenza di una evoluzione storico-tecnologica utile a fornire motivazioni critiche al fine di una migliore comprensione del presente.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione della propria collezione, oggi divenuta corposa, di bilance, pesi e misure. Il patrimonio di strumenti di proprietà del Museo del Comune di Campogalliano è costituito da tre quarti di bilance di varia tipologia e il rimanente quarto è composto da pesi (anche monetari) e pesiere, misure lineari e misure di capacità sia per aridi che per liquidi;
- la raccolta di un ricco patrimonio documentario di manifesti, cataloghi, libri, stampe originali e riproduzioni fotografiche di materiali d'epoca;
- la cura di una biblioteca specializzata in continuo sviluppo con materiale bibliografico sulla storia della bilancia e dei sistemi di pesatura, dei pesi e delle misure, della metrologia storica e legale, che costituisce per gli studiosi un fondo importante. Al patrimonio della biblioteca si aggiungono numerosi opuscoli non ancora catalogati, oltre a periodici correnti su materie affini;
- il ricevimento di riviste periodiche edite da Associazioni internazionali di collezionisti, strumenti indispensabili per chi intende fare ricerca storica su bilance e pesi;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica per favorire gli studi in campo metrologico, ampliare il dibattito e lo sviluppo culturale intorno alla storia dei sistemi di pesatura e della loro evoluzione, anche in collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione;
- la gestione del bookshop che attraverso la vendita di pubblicazioni ed oggettistica varia a tema prolunga negli utenti il ricordo della visita e amplifica la comunicazione;
- il rapporto costante con i collezionisti.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Dal 1993 è attiva Libra 93 Associazione culturale, di cui il Comune si avvale per la gestione del Museo della Bilancia. L'Associazione è compartecipata dall'Amministrazione stessa. Socio fondatore insieme al Comune è la Società Cooperativa Bilanciai, che produce a livello d'impresa l'oggetto bilancia.

Una convenzione tra il Comune di Campogalliano e Libra 93 ha attivato, e via via mantenuto attraverso i suoi rinnovi, i rapporti di collaborazione tra i due enti per attività culturali, di ricerca, di promozione e di marketing. La stessa convenzione affida a Libra 93 la gestione dei servizi aggiuntivi di fruizione al pubblico del Museo della Bilancia.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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 ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo garantisce 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 le 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 (ordinarie ed elettroniche).

**QUALITÀ DEI SERVIZI.** Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende il rapporto tra la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo e le risorse strumentali, finanziarie e umane a disposizione, nel perseguimento di programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

## 4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### 4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono (059 527133), fax (059 527084), posta elettronica ([infomuseo@museodellabilancia.it](mailto:infomuseo@museodellabilancia.it)).

Si possono ottenere altre informazioni di base presso lo Sportello Polifunzionale per il cittadino "Facile" del Comune nonché consultando il sito del Museo, del Comune e del Sistema Museale Provinciale, oltre che tramite apposito depliant informativo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Sindaco o dall'Assessorato su proposta della Direzione del museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite esposizione all'esterno del museo, depliant informativi, sul sito del Museo, del Comune e del Sistema Museale Provinciale, presso lo Sportello Polifunzionale per il cittadino "Facile" e su tutti i materiali a stampa che pubblicizzano le varie attività.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Giunta su proposta della Direzione.

prezzo biglietto intero € 5,00

prezzo biglietto ridotto € 2,50

prezzo biglietto famiglia € 5,00

prezzo per gruppi scolastici (con visita guidata) € 3,00

prezzo per gruppi da 10 a 60 persone € 2,50

prezzo per gruppi oltre 60 persone € 1,25

Sono fissate alcune gratuità: Residenti / bambini 0-6 anni / diversamente abili / ciclisti / tutti al sabato mattina / tutti quelli che presentano il biglietto dei ristoranti convenzionati la domenica pomeriggio / "Iniziativa giorni della Bilancia" / le serate della Fiera di luglio / 21 Ottobre (compleanno del museo) / insegnanti per preparare una visita scolastica / weekend "Settimana della Cultura Scientifica e Tecnologica" / weekend "Settimana della Cultura" / weekend "Giornate Europee del Patrimonio" / famiglie durante la "Giornata mondiale della famiglia" / giornalisti / tesserati ICOM / altre iniziative definite annualmente.

Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono comunicati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non è richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite posta elettronica. Fin dalla sua costituzione il Museo della Bilancia ha fatto proprio il motto "MUSEO SEMPRE APERTO", cercando di andare incontro alle esigenze di coloro che sono interessati a visitarlo. Oltre a garantire le aperture nei giorni di sabato e festivi, è infatti sempre possibile prenotare aperture straordinarie (senza costi aggiuntivi). Il personale del Museo si impegna inoltre a soddisfare eventuali richieste di aperture senza preavviso, compatibilmente con l'attività già programmata.

Orari di apertura: sabato e festivi 10-12,30 e 15,30-19 (15-18,30 ora solare) altri giorni per singoli e gruppi su prenotazione (contattare telefonicamente gli uffici al numero 059.527133)

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto sul banco di accoglienza. La corrispondenza può essere inviata alle sede degli uffici all'indirizzo via Di Vittorio 56, 41011 Campogalliano (MO). Si può scrivere al museo anche tramite Internet dalla pagina predisposta per le richieste. Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento da fissarsi per telefono o tramite posta elettronica.

#### 4.2. Doveri degli utenti

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo i bagagli molto voluminosi che verranno vigilati dal personale di servizio.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, se non opportunamente controllati, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme espresse alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi che ne segnalano il divieto d'uso;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi

#### 5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- accoglienza;
- Visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;

- formazione e didattica;
- biblioteca e archivio;
- promozione;
- bookshop;
- ristoro caffè

### 5.1 Accoglienza

Nell'accoglienza per singoli e gruppi chi entra viene accolto con la comunicazione delle possibilità di accesso ai diversi percorsi e ai supporti audio, visivi e multimediali. Il servizio è per tutti. A chi lo desidera viene consegnata, dietro rilascio temporaneo di un documento di identità, un'audioguida. I gruppi numerosi vengono suddivisi in sottogruppi che iniziano la visita da percorsi diversificati.

### 5.2 Visite

E' possibile l'accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico. Per singoli e gruppi sono previste visite organizzate al percorso, con guida o senza; la prenotazione è obbligatoria per scolaresche e gruppi organizzati, e anche per singoli che desiderano la visita guidata. Tutti possono accedere al museo in base al tariffario esposto al pubblico.

### 5.3 Accesso al patrimonio

E' possibile, su appuntamento, accedere presso gli uffici a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca, dell'Archivio, del Magazzino ordinato; presso la sede espositiva durante gli orari di apertura del museo si possono consultare le riviste specializzate. La consultazione è gratuita per tutti. Eventuali forniture di documenti in copia sono a pagamento. Il prestito, per i singoli utenti e interbibliotecario, del materiale ammesso a questo servizio, così come il prestito del materiale filmico, è gratuito. Su accordo, la consultazione può essere assistita.

Le duplicazioni e le riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, sono a pagamento.

La cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright è a pagamento.

L'utilizzo degli spazi è così regolamentata: concessione, in presenza di un operatore del Museo, dell'uso della sala polifunzionale del Museo, comprese eventuali attrezzature, riservata ad associazioni locali o extraterritoriali. Per i rapporti che il museo intrattiene con le aziende locali queste possono chiedere l'uso della sala per incontri, convention o altri eventi. L'uso della sala comporta il versamento di un contributo.

### 5.4 Consulenze

La consulenza museale, sempre da concordare, avviene:

- nell'ambito di settori e progetti finalizzati alla realizzazione o completamento di allestimenti tematici sia in sede che fuori sede
- nell'elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici destinati ad insegnanti e scuole di ogni ordine e grado per attivare nelle singole scuole laboratori o progetti speciali
- nella ricerca ed indicazione sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo fino all'indicazione di altre fonti, anche per istituti di ricerca
- nella consulenza scientifica e cura redazionale su prodotti editoriali di soggetti terzi (autori, curatori, editori)
- nella cura e redazione di propri cataloghi e pubblicazioni a tema
- nella perizia e lettura di pesi e bilance d'epoca sia per istituzioni pubbliche che per privati
- nella redazione di schede scientifiche
- nel supporto alla scelta di argomenti attinenti la storia della bilancia o del museo per tesi di laurea o post laurea in accordo con studenti o insegnanti universitari
- nell'attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non.

### 5.5 Progetti culturali

I progetti del museo sono:

- la costruzione di percorsi di visita a mostre temporanee per studenti di scuole di ogni ordine e grado

- il coinvolgimento delle scuole locali per percorsi guidati rivolti al pubblico
- l'organizzazione e la realizzazione di cicli di incontri, di seminari, di serate con autori per presentazioni di volumi, di proiezioni, di conferenze, convegni
- l'organizzazione e la realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi manifestazioni ed intrattenimenti ludici
- la progettazione, cura e gestione di esposizioni temporanee e permanenti interne e anche esterne per conto terzi
- la progettazione di nuovi allestimenti all'interno del museo per la turnazione del patrimonio esposto
- le costruzioni costanti di collaborazioni locali, e non, per la realizzazione di iniziative ad alto richiamo di pubblico. Sono spesso coinvolte associazioni culturali, enti provinciali, aziende e ristoranti.

#### 5.6 Formazione e didattica

Le attività didattiche sono:

- articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte in modo dettagliato sia in appositi opuscoli, anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio
- rivolte periodicamente anche alla formazione permanente per adulti con laboratori e incontri, con lezioni e visite guidate
- esplicate in convenzione per tirocini e stage, con il tutoraggio di tirocinanti dell'Università e di altri enti attraverso la predisposizione di progetti di attività, assistenza e formazione, verifiche sul lavoro svolto sui temi della gestione museale e di aree disciplinari trattate dal Museo
- espresse in forma concordata come assistenza a tesi di laurea e post laurea con il tutoraggio di laureandi attraverso la consulenza sulle fonti di ricerca per la redazione dell'elaborato
- dirette gratuitamente alla formazione degli insegnanti per le scuole di ogni ordine e grado con l'organizzazione e realizzazione di incontri di aggiornamento, trasmissione di materiali anche a distanza
- sempre presenti in ogni progetto o evento espositivo con la massima cura per l'interattività delle proposte

#### 5.7 Promozione e comunicazione

Il museo esplica la promozione e la comunicazione delle sue attività con:

- la realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati), occupandosi della redazione, della revisione e della cura redazionale. Tali prodotti sono disponibili gratuitamente alla consultazione
- i contributi specifici da inserire sul periodico del Comune di Campogalliano e nelle pagine Internet - del museo, del Comune, del sito provinciale dei musei - da inviare come comunicati stampa alle testate giornalistiche locali, ai vari siti Internet
- i contributi dettagliati per l'Ufficio Stampa esterno al museo per la comunicazione alla stampa nazionale
- gli stampati, sempre molto curati, che accompagnano ogni attività museale
- la distribuzione dei prodotti editoriali, di norma a pagamento; le pubblicazioni si possono acquistare presso il bookshop del museo
- la distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc..., attraverso il bookshop o in altre occasioni, di norma a pagamento
- la comunicazione in rete e aggiornamenti web. Il sito internet ufficiale del Museo è visibile all'indirizzo: [www.museodellabilancia.it](http://www.museodellabilancia.it). All'interno si possono trovare notizie e appuntamenti a riguardo degli argomenti trattati nella presente "Carta dei Servizi".

#### 5.8 Bookshop

Il Museo della Bilancia propone ai propri visitatori una selezione di oggetti e pubblicazioni a tema. I quindici titoli dei volumi pubblicati sono esposti al museo, ad eccezione di tre esauriti, e sono visibili sul sito alla sezione Servizi/Bookshop/Pubblicazioni.

Al bookshop si possono trovare articoli di cancelleria e preziosa oggettistica personalizzata per il Museo della Bilancia, incisioni artistiche su metallo e sculture ispirate alle collezioni esposte, stampe e t-shirts a tema, oggettistica varia, strumenti per pesare e misurare e tanto altro ancora!



## 5.9 Ristoro

All'interno del Museo, (grazie alla ditta Demil Buonristoro) tutti i visitatori possono gustare gratuitamente un ottimo caffè.

Nelle vicinanze del Museo, che si trova in pieno centro storico, sono attivi numerosi bar e ristoranti.

Segnaliamo in particolare I Piatti della Bilancia, che consentono ai visitatori nella sosta a Campogalliano di scoprire pranzi e cene a ticket fisso (per maggiori informazioni tel. 059 527133 oppure accesso al sito - <http://www.museodellabilancia.it> - alla sezione Museo-percorsi-itinerari enogastronomici).

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi agli uffici del museo - tel. 059 527133, e-mail: [infomuseo@museodellabilancia.it](mailto:infomuseo@museodellabilancia.it) -

## 6. STANDARD DI QUALITA'

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

### 6.1 Status giuridico

L'attività del museo è disciplinata da un Regolamento approvato dal Consiglio Comunale di Campogalliano.

Il museo è in possesso della Carta dei Servizi, adottata e diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente.

### 6.2 Programmazione e risorse finanziarie

La programmazione e il controllo di gestione del museo è effettuata con gli strumenti e nei tempi previsti per tutti i servizi comunali e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

### 6.3 Strutture e sicurezza

Per la sicurezza sono installati impianti antifurto e antincendio, impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. E' presente anche un servizio di opportuna guardiania e pronto intervento notturno. Per gli ambienti sono attivi tutti i dispositivi per la sicurezza (sale espositive e depositi) nel rispetto delle normative di base; è presente la segnaletica di sicurezza.

Per la confortevolezza degli ambienti viene praticata la pulizia due volte la settimana e sono previste pulizie straordinarie due volte l'anno. L'illuminazione è adeguata ai percorsi espositivi con postazioni per luce individuale dove occorre.

Il riscaldamento prevede una temperatura minima invernale di 18° negli spazi espositivi e di 20° dove sono previsti momenti di sosta per la consultazione.

L'accessibilità dall'esterno è garantita con spazi di pertinenza riservati al museo, spazi distanti da vie di traffico; per i diversamente abili è garantito l'accesso poiché il museo è privo di barriere architettoniche; esiste anche il parcheggio riservato ai disabili. E' possibile in alcune occasioni predisporre percorsi per non vedenti che sono da concordarsi preventivamente.

### 6.4 Organizzazione e risorse umane

Al museo è assegnato personale comunale con funzioni di direzione, conservazione, didattica, manutenzione degli oggetti del patrimonio museale. Le restanti funzioni di apertura, custodia e guida alle visite sono assolte attraverso una convenzione con l'Associazione culturale Libra 93, alla quale partecipano l'Amministrazione comunale e realtà imprenditoriali del territorio quali la Società Cooperativa Bilanciai operante nella materia oggetto dell'attività del museo. La figura di direttore del museo è individuata con atto formale del Comune di Campogalliano. La struttura organizzativa comprende la permanenza di alcune funzioni amministrative in capo ai "servizi culturali" del Comune.

Il personale dipendente e incaricato esercitante le funzioni fondamentali del museo possiede il titolo di studio corrispondente alla professionalità svolta e l'esperienza adeguata. Per tutti i ruoli sono rispettati i requisiti previsti dai profili professionali contrattuali. L'individuazione e gestione degli addetti al Museo della Bilancia

praticate dall'Amministrazione tende a soddisfare i criteri auspicati dalla Carta nazionale delle professioni museali, alla quali si è giunti nel 2005, con modificazioni nel 2006.

Per l'aggiornamento è prevista la formazione e l'autoformazione; il monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione è pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi.

L'adeguatezza dell'organico è garantita dalla continuità di servizio delle figure professionali: i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario.

#### 6.5 Gestione e cura delle collezioni

La conservazione del patrimonio è garantita attraverso il monitoraggio delle condizioni di mantenimento e i riscontri inventariali annuali; ordinamento e catalogazione avvengono in presenza di inventari e cataloghi che sono redatti secondo modalità verificate.

#### 6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

L'accessibilità avviene in un ampio orario di apertura al pubblico. Il museo è sempre aperto il sabato ed i giorni festivi; apre gli altri giorni a qualsiasi orario su prenotazione. Non osserva nessun giorno di riposo settimanale. In media le ore settimanali di apertura si aggirano dalle 30 alle 35 ore.

Per l'accoglienza si dà la massima visibilità, nella chiarezza e nella completezza, alla segnaletica esterna ed interna, dove è riportato il nome completo del Museo, gli orari di apertura e il cartello/logo del Sistema Museale. L'accesso al punto informazioni e prenotazioni è facile, la pianta di orientamento e il tariffario sono esposti all'ingresso; ben visibile è la segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, ecc.).

E' costante la presenza di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono)

Per i sussidi alla visita è disponibile in fotocopia una guida al Museo (deve essere ristampata) ed un depliant introduttivo; vi sono altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); più o meno i prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente sono 1 o 2. Tra quelli già disponibili 3 sono bilingui.

L'identificazione di ciascuna opera esposta si realizza nella completezza dell'apparato didascalico dove esso è presente, poichè per scelta del progetto museologico-museografico alcuni oggetti si offrono alla vista ed alla interpretazione soggettiva del visitatore senza alcuna indicazione.

Sono presenti ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche e plastici. Spesso, per eventi espositivi, il museo si arricchisce di rappresentazioni multimediali con installazioni e visioni interattive.

All'esterno del museo è collocato "Un arcobaleno di leve", una sezione sempre attiva che permette a tutti di pesarsi 24 ore al giorno.

Prima di lasciare il museo il visitatore può approfittare dell'apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc, e del ristoro con caffè, offerto a tutti.

L'accessibilità al servizio avviene liberamente durante gli orari di apertura e tramite prenotazione. Il punto prenotazioni è presso la sede degli uffici - tutte le mattine dalle 9 alle 13 - e presso la sede espositiva - sabato e giorni festivi dalle 10-12.30 e 15-18.30 (15.30-19 orario legale) - Il tel. di riferimento per entrambe le sedi è: 059527133.

Il museo, se richiesto, può mettere a disposizione guide professionali, anche in lingua.

Le attività didattiche, pianificate annualmente, tra cui alcune molto specializzate, sono a disposizione delle scuole che obbligatoriamente devono richiederle alla prenotazione.

Per la consultazione sono messi a disposizione gli strumenti necessari alla conoscenza del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc; la consultazione avviene su appuntamento, i luoghi della consultazione sono accessibili; la modulistica da compilare è semplicissima.

La risposta può essere immediata o richiedere tempi più lunghi da concordare secondo le richieste.

Il prestito del materiale archivistico e iconografico non è praticabile; il prestito del materiale librario avviene

immediatamente previo brevi prassi di registrazione (presso la biblioteca comunale o presso gli uffici del museo). Le riproduzioni possono avvenire con esecuzione sollecitata o, se in quantità rilevanti, entro un numero di giorni non superiori a 10.

Per le consulenze specializzate ad alto contenuto scientifico, di solito di competenza del conservatore, si garantisce la tempestività del servizio in presenza del richiedente, se possibile in giornata o secondo concertazione; sono accettate anche richieste telefoniche, epistolari o per posta elettronica a cui si darà risposta entro 1/10 giorni o su concertazione.

La programmazione di eventi culturali vede il museo impegnato, con gestione propria, in collaborazione o con gestione di terzi, in 5/6 eventi l'anno.

L'informazione e la comunicazione al pubblico avviene con comunicato stampa (per eventi specifici almeno 10 giorni prima dell'iniziativa, nella impossibilità almeno 4 giorni prima), con divulgazione, mediante trasmissione dei file, sul periodico del Comune o siti e con aggiornamento tempestivo delle news e a cadenza almeno trimestrale delle altre pagine del sito.

## 7. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DIFESA DEI DIRITTI

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, 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.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Provinciale in collaborazione con l'Istituto Beni Culturali della Regione Emilia Romagna.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini/questionari/raccolta di reclami e suggerimenti -, e anche tramite la predisposizione di un'apposita cassetta al Museo (oltre che a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Giunta del Comune di Campogalliano proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta. I reclami possono essere presentati anche in forma anonima; in tal caso non si potrà, ovviamente, fornire alcuna risposta all'interessato ma si terrà conto del contenuto della segnalazione nella relazione del Direttore.

I dati e i risultati delle analisi in questione (affluenza del pubblico, questionari, reclami e suggerimenti), vengono utilizzati ai fini della progettazione e della programmazione dei servizi offerti dal museo e ne favoriscono l'efficacia.

Le visite sono monitorate con rilevazione oggettiva del numero dei visitatori; è attivato un sistema di rilevamento attraverso blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti.

La qualità è monitorata attraverso la rilevazione del gradimento dei servizi, con riferimento agli standard - reclami, questionari -, l'esame dei reclami pervenuti - risposta su richiesta come sopra - la distribuzione periodica di questionari, se possibile anche in rete, almeno una volta all'anno, l'analisi delle risultanze.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo 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. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei Servizi, inoltrandoli alla Direzione del Museo, via Di Vittorio 56, 41011 Campogalliano (MO) o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: [infomuseo@museodellabilancia.it](mailto:infomuseo@museodellabilancia.it)



## Museo della Bilancia

Via Garibaldi 34/a, 41011 Campogalliano (Modena)

tel 059 527133 - fax 059 528074

[infomuseo@museodellabilancia.it](mailto:infomuseo@museodellabilancia.it)

[www.museodellabilancia.it](http://www.museodellabilancia.it)