

Carta dei servizi del **Rec & Play Museum**

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che il Rec & Play Museum 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 ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

Descrizione della struttura

Natura giuridica istituzionale

Il Rec & Play Museum di Sesto San Giovanni è un'attività dell'Associazione Spettacolazione.

La sede

Il Rec & Play Museum è sito in Via Picardi 44 a Sesto San Giovanni. Inaugurato nel marzo 2017, il museo nasce dalla volontà di presentare al pubblico, in veste permanente, un percorso dedicato alla registrazione e alla riproduzione musicale dal 1877 ad oggi. Gli apparecchi sono di proprietà dell'Associazione e provengono da donazioni e acquisti effettuati nel corso del tempo.

Missione

Il Rec & Play Museum, mostra al suo pubblico apparecchi, dischi e memorabilia. E' compito del Museo: diffondere la conoscenza della tecnologia per generare pluralità di visioni e capacità critica; conservare, studiare e promuovere il patrimonio e la cultura musicale tramite ricerca e attività didattica; lavorare su più piani per favorire un approccio interculturale e coinvolgere un pubblico che spazia dagli addetti ai lavori, ai bambini, al visitatore di passaggio.

Il Rec & Play Museum assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni frutto delle donazioni ricevute e degli acquisti effettuati dall'Associazione Spettacolazione;
- 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 incentrata in particolare sui problemi conservativi delle apparecchiature, anche in collaborazione con enti ed organismi autonomi, nonché con altre istituzioni.

Il Rec & Play Museum opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Principi fondamentali

Nello svolgimento delle proprie attività, il Rec & Play Museum s'ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi):

Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

Imparzialità

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

Sicurezza e riservatezza

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

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 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)". Il direttore e tutto lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Diritti e doveri degli utenti

I diritti degli utenti

Chiunque può accedere al Rec & Play Museum 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 in primo luogo tramite gli appositi cartelli informativi. Il Museo è dotato di biglietteria e infopoint dove si possono ottenere informazioni di base. E' possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica. Inoltre è attivo il sito internet www.recandplaymuseum.it. L'orario di apertura al pubblico è indicato all'ingresso e sul sito internet, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato. L'accesso al Museo è a pagamento. Per garantire una regolare programmazione delle visite, nel caso di scolaresche e gruppi, per le attività e laboratori didattici la prenotazione è obbligatoria. Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo in biglietteria. La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo: Rec & Play Museum, via Picardi 44, 20099 Sesto San Giovanni, oppure per posta elettronica: recandplaymuseum@gmail.com.

I doveri degli utenti

Gli utenti del Rec & Play Museum sono tenuti ad 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, 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 eventuali bagagli, borse voluminose e zaini.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

Servizi

Il Rec & Play Museum mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- Esposizione permanente.
- Accesso ai depositi - I depositi sono visitabili da parte di studiosi che ne facciano motivata richiesta presso la Direzione. - Consulenze. Il Museo promuove e partecipa all'elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione e completamento di allestimenti, nonché alla consulenza museale.
- Progetti culturali - Organizzazione e realizzazione di convegni e seminari; incontri con autori e presentazione di volumi; Attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi e non; eventi culturali organizzati in collaborazione con altre associazioni culturali.

- Promozione - Tutte le attività svolte e proposte dal Rec & Play Museum sono volte alla promozione del patrimonio culturale.
- Spazi in concessione - Sono consentite forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura nei seguenti casi: concessione occasionale di spazi a terzi ai sensi delle norme vigenti; utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini culturali; concessione di spazi e diritti per riprese cinematografiche. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dalla Direzione e dall'Associazione Spettacolazione.
- Dispositivi e misure di sicurezza - Per garantire la sicurezza degli apparecchi e dei visitatori l'intera Galleria e i depositi sono sottoposti a videosorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificata; inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

Gli impegni del Museo

- Standard di qualità - Il Rec & Play Museum specifica gli standard di qualità perseguiti in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa valori standard di riferimento.
- Gestione e cura delle collezioni - Conservazione, monitoraggio delle condizioni di conservazione, ordinamento e catalogazione, presenza di inventari, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.
- La struttura – Nei locali di esposizione del Museo sono assicurati: la presenza di custodi addetti alla sorveglianza delle opere; ambiente accogliente; pulizia e climatizzazione; possibilità di accesso ai disabili.
- Servizi al pubblico - È garantito un orario di apertura al pubblico di almeno 24 ore settimanali, compreso il sabato e la domenica; gli orari di apertura sono esposti all'esterno; la pianta di orientamento è esposta all'ingresso; sono disponibili sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta e disponibilità di una guida breve per il visitatore; all'interno della struttura sono redatti e distribuiti prodotti editoriali; vengono rilasciati comunicati stampa per eventi specifici; aggiornamento delle news e del sito internet è tempestivo.

Partecipazione degli utenti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti il Rec & Play Museum svolge anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva del servizio erogato, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione 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, il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti soprattutto tramite la compilazione di questionari messi a disposizione dei visitatori, su eventuali reclami e suggerimenti indirizzati alla direzione del Museo.