



CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO STORICO ITALIANO DELLA GUERRA

La Carta dei servizi regola i rapporti tra il Museo, i propri visitatori e più in generale i propri utenti. Essa indica i servizi offerti e gli impegni che il Museo si assume per garantirne un'adeguata fruizione.

I principi ai quali il Museo si ispira nell'offerta dei propri servizi sono:

Uguaglianza e imparzialità: i servizi sono resi garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso ai percorsi espositivi anche ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità, nei limiti posti dai vincoli strutturali dell'edificio storico, e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

L'attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica è improntata a criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità: il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di sospensioni o impedimenti si impegna a darne comunicazione agli utenti e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione: con l'obiettivo di migliorare la qualità dei propri servizi, il Museo predispone strumenti attraverso i quali gli utenti possono esprimere i loro rilievi e i loro suggerimenti che il Museo valuterà e dei quali terrà conto, nel limite delle proprie possibilità.

Disponibilità: il Museo si impegna a garantire agli utenti la massima accessibilità alle informazioni. Il comportamento del personale nei confronti del pubblico è improntato alla correttezza, alla gentilezza e alla collaborazione. Nei rapporti con il pubblico il personale è tenuto a presentarsi e a indicare la propria funzione nel Museo.

Sicurezza: il Museo opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza. Nei diversi ambienti sono presenti sistemi di segnalazione antincendio e antintrusione, le luci di sicurezza, la segnaletica relativa alle vie di fuga e agli estintori.

Riservatezza: il Museo garantisce il rispetto delle disposizioni di legge sulla tutela della privacy degli utenti. I dati personali vengono raccolti previa autorizzazione dell'interessato, vengono utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non vengono ceduti, comunicati e/o diffusi. A loro volta, le videoregistrazioni effettuate dai circuiti di sicurezza non vengono cedute, comunicate e/o diffuse.

Efficienza ed efficacia: il Museo persegue l'obiettivo del miglioramento dell'efficienza (rapidità, corrispondenza alle richieste e semplificazione burocratica) e dell'efficacia (appropriatezza) dei servizi, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali al soddisfacimento delle richieste degli utenti.

1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo Storico Italiano della Guerra è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS).

È stato fondato nel 1921 per iniziativa di un gruppo di cittadini roveretani che intendevano ricordare il primo conflitto mondiale da poco concluso e preservare la memoria della "guerra di redenzione" italiana.

Nella sua attuale definizione statutaria è "centro di cultura nel campo della storia e della tecnica in relazione ai fenomeni bellici" ed è uno dei principali musei italiani dedicati alla Prima guerra mondiale.

Il percorso espositivo è allestito nel Castello, di proprietà del Comune di Rovereto.

1.2 LE COLLEZIONI E GLI ARCHIVI

Il primo nucleo delle collezioni risale agli anni Venti; si è formato e continua ad accrescersi soprattutto grazie a donazioni di istituzioni nazionali e estere e di cittadini.

Fin dai primi anni il Museo ha esteso il proprio ambito di interesse dalla Prima guerra mondiale ai conflitti in generale, con particolare attenzione a quelli di età moderna e contemporanea.

Le collezioni comprendono armi, divise, mezzi militari, materiale tecnico-militare, opere d'arte, fotografie, e ogni altro documento cartaceo, materiale e iconografico atto a documentare la storia degli uomini e delle società in guerra.

L'archivio e la biblioteca del Museo comprendono un archivio storico, un archivio fotografico e una biblioteca specialistica. L'Archivio storico raccoglie e conserva materiale cartaceo, iconografico, video e sonoro, nonché cimeli di piccole dimensioni presenti nei materiali archivistici. L'Archivio fotografico comprende più di 60.000 immagini, in gran parte dedicate alla Grande Guerra, alla Seconda guerra mondiale e alle guerre coloniali italiane.

La Biblioteca conserva un patrimonio di oltre 35.000 titoli tra volumi ed opuscoli di argomento storico e tecnico-militare, in buona parte raccolti grazie ad acquisti e donazioni.

1.3 IL PERCORSO ESPOSITIVO

Il percorso espositivo si ispira ad un ordinamento cronologico e alla moderna ricerca storiografica, seguendo due filoni: la storia degli eserciti e delle società in guerra e la struttura architettonica del Castello.

2. COMPITI E ATTIVITÀ

Il Museo ha come scopo la promozione e valorizzazione del proprio patrimonio storico-artistico. Organizza mostre temporanee e cura ricerche dedicate alla memoria della Grande Guerra e dei conflitti moderni; promuove attività nel campo della didattica della storia; collabora attivamente con le istituzioni e gli altri soggetti culturali del territorio e coordina la Rete Trentino Grande Guerra.

In particolare svolge le seguenti attività:

- a) la raccolta, la conservazione, la catalogazione, lo studio di materiali e documenti relativi alla storia delle guerre e degli armamenti, con particolare attenzione agli aspetti e alle vicende della storia regionale e locale;
- b) la diffusione di una conoscenza critica della storia delle guerre, dell'arte militare, attraverso gli oggetti e i documenti ad esse attinenti;
- c) la collaborazione con le istituzioni dello Stato e con altri enti, pubblici o privati, nazionali o esteri, per la salvaguardia e per lo studio di oggetti, documenti e manufatti significativi per la conoscenza della storia delle guerre e delle armi;
- d) la ricerca storica, in particolare sulla Prima guerra mondiale, sotto i diversi profili culturali e disciplinari;
- e) il sostegno al lavoro della scuola e all'educazione permanente, anche attraverso proprie proposte e sollecitazioni di carattere didattico o divulgativo.

3. SERVIZI

L'accesso al Museo e al Castello prevede il pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni o gratuità per alcune categorie di visitatori. Le tariffe, le riduzioni e il costo dei servizi sono esposti al pubblico e consultabili on line.

All'ingresso del Museo sono esposte le norme di comportamento del visitatore.

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso tutto l'anno per sei giorni alla settimana e per almeno otto ore al giorno. Gli orari di accesso sono pubblicati sul sito web ed esposti all'ingresso.

Attualmente il Museo è aperto dal martedì alla domenica con orario continuato dalle 10 alle 18; è chiuso i lunedì non festivi (fatta eccezione per le scuole che prenotano le attività didattiche) e i giorni 24 e 25 dicembre, 31 dicembre e 1 gennaio. La Sezione Artiglierie della Grande Guerra in piazza Podestà è aperta da maggio ad ottobre.

Il Castello che ospita il Museo è soggetto ad un piano di restauro che ne limita parzialmente l'accesso.

Sul sito del Museo e all'ingresso viene data tempestiva comunicazione di eventuali modifiche del percorso di visita o della chiusura temporanea di qualche sala.

Il Museo ed il Castello presentano barriere architettoniche. La presenza di scale e vie d'accesso in pendenza può rappresentare un ostacolo per i visitatori con disabilità motoria o che necessitano di sedia a rotelle. Ulteriori indicazioni sull'accessibilità sono disponibili sul sito del Museo.

Sono ammessi animali di piccola taglia solo se tenuti in braccio o dentro gli appositi contenitori e comunque in modo da non costituire disturbo per gli altri visitatori.

È possibile scattare fotografie amatoriali (senza uso di cavalletto e senza l'utilizzo di flash) in modalità che non limitino o ostacolino gli altri visitatori. Fotografie a scopo professionale devono essere autorizzate in forma scritta dalla direzione e possono prevedere il pagamento di diritti.

Nei periodi di maggiore affluenza e specialmente in presenza di gruppi e scolaresche che svolgono attività su prenotazione, il Museo si riserva di regolare i flussi di ingresso per offrire a tutti i visitatori un'adeguata qualità della visita.

Servizio informazioni, biglietteria, accoglienza e bookshop

Sul sito web del Museo www.museodellaguerra.it sono consultabili tutte le informazioni sul Museo e le sue attività: periodi di apertura, modalità di accesso, descrizione delle collezioni, le mostre, le iniziative culturali, le attività educative, le pubblicazioni edite.

Alla biglietteria, il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al Museo e orientarsi al suo interno: tariffe, agevolazioni, modalità di accesso, mappa di visita.

All'ingresso e all'interno del Museo, sono a disposizione dei visitatori depliant e materiali informativi in più lingue che permettono di conoscere le iniziative in corso nel Museo e sul territorio.

È presente un *bookshop* nel quale sono in vendita pubblicazioni tematiche legate alle collezioni del Museo e alle mostre, oltre che oggettistica varia.

L'acquisto di pubblicazioni è possibile anche inoltrando la richiesta all'indirizzo info@museodellaguerra.it.

In biglietteria è possibile depositare in appositi armadietti gli oggetti personali.

Sorveglianza dei percorsi museali

Il Museo assicura la presenza nelle proprie sale di addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.

Segnaletica e strumenti informativi per la visita

All'interno del Museo una segnaletica aiuta il visitatore ad orientarsi. Il percorso espositivo è corredato da testi e didascalie in più lingue. Sono disponibili strumenti informativi rivolti a bambini e famiglie.

Accesso alle collezioni non esposte

L'accesso ai depositi del Museo da parte di visitatori o utenti del Museo non è consentito. Eventuali richieste sostenute da comprovate motivazioni sono sottoposte alla valutazione della direzione. La visita eventualmente autorizzata deve avvenire obbligatoriamente con il personale responsabile e viene registrata.

Consultazione degli inventari e dei cataloghi del Museo

Il patrimonio del Museo è parzialmente inventariato e catalogato. Al momento non è disponibile un catalogo generale informatizzato consultabile. Informazioni in merito alle collezioni possono essere richieste al personale addetto.

Consultazione dell'archivio storico, dell'archivio fotografico e della biblioteca

La consultazione dell'archivio e della biblioteca è possibile previo appuntamento con il responsabile, secondo le modalità indicate nella Carta dei servizi della Biblioteca e dell'Archivio Storico pubblicata sul sito www.museodellaguerra.it.

La riproduzione e l'utilizzo di immagini e di documenti prevede il pagamento del costo della duplicazione e dei diritti di riproduzione.

Mostre temporanee ed eventi culturali

Il Museo, in base al suo piano delle attività, organizza mostre temporanee anche in collaborazione con altri enti e istituzioni. Organizza inoltre conferenze,

convegni, presentazioni di libri e altri eventi dedicati ai temi di suo interesse. Le mostre e gli eventi sono segnalati sui canali web istituzionali del Museo, tramite la newsletter e attraverso il proprio ufficio stampa.

Prestito di opere

Il Museo è disponibile a concedere in prestito materiali presenti nelle sue collezioni per iniziative espositive di provato interesse scientifico organizzate da altre istituzioni sul territorio nazionale e all'estero, e collabora alla circolazione delle opere all'interno delle reti culturali locali, nel rispetto delle modalità previste dalle leggi dello Stato e dalle norme della Provincia autonoma di Trento.

Pubblicazioni

Il Museo cura, autonomamente o in collaborazione con altri, la pubblicazione di opere e di strumenti relativi alle proprie collezioni, agli archivi, alle mostre e ai convegni che realizza e ai siti storici del territorio. Tali pubblicazioni sono in vendita presso il *bookshop* del Museo o la segreteria.

Attività educativa e formativa

La sezione didattica del Museo propone alle scuole attività nel campo della storia: laboratori, percorsi nel Museo e nel Castello, visita a siti storici e a monumenti, progetti personalizzati. Le proposte coprono un arco temporale dal Medioevo all'età contemporanea.

L'offerta didattica è illustrata in una pubblicazione distribuita alle scuole e agli insegnanti, oltre che sul sito web del Museo. La partecipazione alle attività è su prenotazione e a pagamento.

Il Museo è accreditato dalla Provincia autonoma di Trento come soggetto che offre formazione al personale insegnante della scuola ed organizza, anche su richiesta, incontri di aggiornamento per i docenti. Il calendario degli appuntamenti viene comunicato sul sito web.

Il Museo programma percorsi guidati rivolti alle famiglie con bambini e visite tematiche per gruppi di adulti secondo un calendario disponibile sul sito web del Museo, oppure su prenotazione.

Su richiesta, il Museo organizza momenti di formazione rivolti a particolari categorie professionali del mondo del turismo e della cultura.

Consulenze

Il Museo offre la propria consulenza a studenti, ricercatori, insegnanti, operatori dei musei e di altri istituti culturali, associazioni, enti e istituzioni su temi legati alle proprie collezioni e alla valorizzazione del patrimonio storico, secondo modalità che possono prevedere la stipula di convenzioni e il pagamento del servizio.

Reti, collaborazioni e partnership

Il Museo favorisce e promuove, anche attraverso convenzioni e partnership, la collaborazione tra soggetti del sistema territoriale e coordina la Rete Trentino Grande Guerra.

Comunicazione e promozione

Il Museo si avvale di tutti i canali di informazione ed identifica nel sito www.museodellaguerra.it il principale strumento di comunicazione con i propri pubblici. Si impegna pertanto al suo costante aggiornamento.

Cura anche il sito www.trentinograndeguerra.it, sito ufficiale per il Centenario della Prima guerra mondiale nella Provincia autonoma di Trento.

4. RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti, nel caso rilevino situazioni di inadempienza rispetto agli impegni contenuti nella "Carta dei servizi", possono avanzare reclamo utilizzando il modulo allegato a questo documento, oppure scrivendo a info@museodellaguerra.it o inviando un fax al numero 0464 423410.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti a migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, anche utilizzando il questionario di valutazione disponibile in biglietteria. Tali suggerimenti saranno oggetto di attenta analisi.

La Carta dei servizi, pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura, viene sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ottobre 2015