



**EcoMuseo
del Casentino**

ECOMUSEO DEL CASENTINO

Carta dei Servizi

Aggiornamento Ottobre 2021

1- PREMESSA

1) Il presente documento rappresenta un'esplicitazione rispetto ai contenuti già presenti nel REGOLAMENTO dell'ecomuseo del Casentino e un'ulteriore forma di comunicazione volta ad informare gli abitanti e i visitatori sui servizi, le attività e le modalità di coinvolgimento del territorio.

2- IDENTIFICAZIONE

L'Ecomuseo del Casentino si articola su territorio della prima Valle dell'Arno attraverso una serie di antenne: <https://ecomuseodelcasentino.it/mappa-ecomusei-del-casentino?tid=All> raggruppate intorno a sistemi (macrotematiche). In virtù della sua natura dinamica, le strutture possono variare nel tempo o avere differenti livelli di fruizione e accessibilità. **Al momento sono evidenziati due differenti livelli di articolazione della rete: 1-Antenne appartenenti alla Rete dell'Ecomuseo del Casentino (rispondenti agli standard di qualità per il riconoscimento di Ecomuseo di interesse regionale); 2- antenne collegate alla Rete dell'Ecomuseo del Casentino.**

Il progetto coinvolge i comuni di Pratovecchio Stia, Castel San Niccolò, Poppi, Ortignano Raggiolo, Bibbiena, Castel Focognano, Chitignano, Chiusi della Verna, Talla, Subbiano, Capolona.

Per contatti: 0575-507272, ecomuseo@casentino.toscana.it; www.ecomuseo.casentino.toscana.it; web app: ecomuseodelcasentino; facebook: <https://www.facebook.com/ecomuseodelcasentino/>; Instagram: https://www.instagram.com/ecomuseo_casentino/

Percorsi di visita dell'ecomuseo attraverso i materiali della banca della Memoria: <https://www.weglint.com/it/percorsi-ecomuseo-casentino.html>

Il **Centro Servizi della Rete Ecomuseale** è ubicato nel centro storico di Poppi, presso l'Unione dei Comuni Montani del Casentino in Via dei Banchi 1, 52014, Poppi- Arezzo (sede operativa). Sede legale: Via Roma 203, Ponte a Poppi Arezzo.

3- CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Ecomuseo è un progetto promosso e coordinato dall'Unione dei Comuni Montani del Casentino, che, come da statuto esercita, dalla data di trasformazione della Comunità Montana e quindi dal 1.01.2012, per tutti i comuni aderenti una serie di servizi di rilevanza sovra-comunale tra cui la gestione del "Sistema EcoMuseale del Casentino". Partecipano tuttavia al progetto anche amministrazioni comunali al di fuori dell'Unione dei Comuni quali, Pratovecchio Stia, Bibbiena, Subbiano e Capolona. L'appartenenza all'ecomuseo è disciplinata da un REGOLAMENTO GENERALE e un REGOLAMENTO INTERNO (<https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/strumenti-ed-organi-di-gestione>) nei quali sono esplicitate la missione e le diverse tipologie di attività promosse; gli organi di gestione e le modalità di ingresso nella rete. La gestione delle singole antenne è realizzata o in gestione diretta da parte degli stessi proprietari (strutture private) o da associazioni del territorio attraverso specifiche convenzioni che vanno a valorizzare e sostenere la partecipazione attiva e il mondo del volontariato. Il Castello di Poppi, dove è collocato il centro espositivo e informativo della Rete, è gestito da un soggetto individuato dal comune di Poppi attraverso una gara ed evidenza pubblica.

Come precisato nel regolamento, sono previsti i seguenti organi di gestione: coordinatore (individuato attraverso selezione pubblica da parte dell'Unione dei Comuni); centro servizi della rete; Comitato consultivo (espressione di tutti i diversi soggetti coinvolti); presidente del comitato consultivo.

4- ACCOGLIENZA

4.1 L'orario di apertura dell'Ecomuseo è affisso all'esterno di ogni struttura, riportato sul materiale informativo a stampa e consultabile sul sito <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/orari-antenne>.

4.2 **L'accesso alle strutture dell'ecomuseo è gratuito** con la possibilità di offerta libera e volontaria ad eccezione del Castello di Poppi per il quale è previsto un biglietto d'accesso. Per le scuole in visita il costo viene concordato con gli operatori e varia in funzione delle attività svolte e del numero dei fruitori.

4.2 Nelle strutture ed itinerari dell'Ecomuseo opera personale qualificato che è a disposizione degli utenti in orario ordinario di apertura; su richiesta è disponibile la visita in lingua inglese.

4.3 Nell'ottica di favorire la fruizione dei percorsi e dei musei anche da parte dell'utenza straniera, l'Ecomuseo si impegna a integrare i pannelli e le didascalie presenti nei siti con relative traduzioni o schede in lingua inglese (e/o altre lingue).

4.4 **Le prenotazioni delle visite** fuori orario di apertura devono essere effettuate con almeno due giorni di anticipo per telefono contattando il numero del Centro Servizi della Rete Ecomuseale del Casentino o i numeri dei diversi gestori riportati nei materiali informativi, o via e-mail. Il soggetto gestore concorderà modalità e tempi di visita con i visitatori interessati. Nel caso di gruppi si raccomanda la prenotazione, per consentire una adeguata presenza di operatori; è prevista la presenza di un operatore per ogni 25 persone;

4.5 Il **comportamento dei visitatori** non deve arrecare danni alle opere o disturbo agli altri utenti; nelle strutture dell'Ecomuseo è vietato fumare; l'assunzione di cibi e bevande è consentita solo negli spazi appositamente attrezzati;

4.6 Per le **riprese professionali** di video o fotografie ad uso commerciale all'interno dei musei è necessaria l'autorizzazione;

4.7 E' richiesta la **sorveglianza degli insegnanti** durante la visita della propria scolaresca. Si raccomanda a tutti gli utenti di seguire le indicazioni dell'operatore e di evitare comportamenti imprudenti che potrebbero causare danni a sé e agli altri; le guide dell'Ecomuseo sono autorizzate a non ammettere alle escursioni sui percorsi trekking gli utenti che si presentano con un abbigliamento non adeguato al clima e alla percorrenza dei sentieri di montagna.

4.8 L'Ecomuseo cura i **rapporti con i propri utenti** e adotta strategie per rilevare la loro soddisfazione rispetto ai servizi forniti, in modo da migliorare le proprie performance, sulla base dei parametri e degli indicatori suggeriti dalla Regione Toscana e dalla normativa nazionale di settore. Esiste una specifica sezione nel sito per la raccolta di reclami e suggerimenti.

4.9 **Famiglie e bambini.** L'ecomuseo fornisce materiale informativo illustrato, giochi didattici, visite guidate. Sono inoltre organizzati laboratori e atelier nel corso dell'anno, con particolare riferimento al periodo estivo, promossi attraverso i canali informativi dell'Ecomuseo. Presso alcune sedi sono presenti attrezzature per specifiche attività quali: laboratorio di scalpellatura della pietra, laboratorio per la manifattura del pane, mobili didattici per attività sensoriali. Nel sito dell'ecomuseo è presente una finestra dedicata ai bambini accessibile da <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/ecomuseo-misura-di-bambino> con materiali informativi scaricabili utili a preparare la visita. In ogni struttura, o nelle sue vicinanze, sono previsti spazi (al chiuso e/o all'aperto) per lo svolgimento di attività rivolte a bambini e famiglie.

4.10 **Servizi per particolari fasce di fruitori.** L'ecomuseo ha attivato uno specifico progetto CON GLI OCCHI NELLE MANI, attraverso il quale, grazie ad alcune scatole sensoriali itineranti, è possibile realizzare esperienze conoscitive (con il supporto di didascalie in braille) rivolte a non vedenti o ipovedenti dedicate alle sapienze artigianali e ai miti e leggende locali.

5 ACCESSIBILITA'

L'ecomuseo persegue l'obiettivo di rendere accessibile le diverse strutture anche alle persone con disabilità. Le strutture inserite a pieno titolo nella rete dell'ecomuseo (primo livello) sono **prive di barriere architettoniche** o garantiscono comunque l'accesso alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote (presenza di rampe inclinate anche mobili, montacarichi a cingili per sedie a rotelle...). Le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno, quindi, la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. Per i percorsi all'aperto l'accessibilità è limitata solo ad alcuni tratti. Contattare il Centro Servizi per indicazioni più puntuali.

6. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale.

7. SPAZI PER IL PUBBLICO

L'Ecomuseo prevede spazi per le attività educative (interni e/o esterni). In molti casi sono presenti sale conferenze/proiezioni (fruizione dei documenti de La banca della memoria) e spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità (sale per riunioni, incontri...).

8. VALORIZZAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, newsletter, pieghevoli e alcuni giornali. In particolare, il giornale in uscita nel periodo estivo, oltre al programma delle iniziative rivolto a diverse categorie di pubblico, riporta anche le principali progettualità in corso (ricerche, pubblicazioni...). Si veda a questo proposito: <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/il-giornale-della-rete>

a. Esposizioni temporanee. L'ecomuseo organizza mediamente una/due esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito di manufatti presenti in alcune antenne, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

b. Attività di promozione del patrimonio. L'ecomuseo promuove manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo riportate nell'apposita sezione "progetti" presente sul proprio sito <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/progetti-speciali> per diverse fasce di utenza e attività di mediazione culturale e sociale.

Inoltre, in coerenza con la propria missione promuove progetti di valorizzazione del patrimonio culturale materiale e immateriale diffuso e progetti di sviluppo locale in partenariato con soggetti pubblici del territorio e non.

c. Pubblicazioni e Cataloghi. L'ecomuseo ha realizzato una serie di pubblicazioni scientifiche e/o divulgative, anche per bambini, alcune scaricabili direttamente anche dal sito dell'ecomuseo nella sezione: <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/pubblicazioni>

10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Per le strutture che conservano al loro interno una raccolta, è previsto l'inventario informatizzato e in alcuni casi schede di pre-catalogo (schede BDM).

11. SERVIZI EDUCATIVI

L'ecomuseo, sulla base di un piano annuale delle attività, propone un programma di attività educative, in collaborazione con il circuito "Musei ed Ecomusei del Casentino", rivolte a diverse categorie di utenti. Il piano e le schede di adesione sono consultabili e scaricabili su: <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/proposte-didattico-educative>

Le proposte educative sono il risultato di attività di co-progettazione tra il Centro Servizi e i diversi soggetti del territorio attivi nel settore (cooperative e associazioni del territorio). Dopo la raccolta e la validazione le attività sono divulgate grazie anche ad un protocollo d'intesa con l'**Ufficio Scolastico Provinciale di Arezzo**. Attualmente è in corso

anche un percorso di confronto e qualificazione dell'offerta educativa in collaborazione con il **dipartimento FORLILPSI dell'Università di Firenze**.

12.SERVIZI SPECIALISTICI

L'ecomuseo opera in stretta sinergia con la Mediateca del Casentino, anch'essa interna all'Unione dei Comuni del Casentino, dove da circa trenta anni è stato attivato il progetto BANCA DELLA MEMORIA. Si rimanda a questo proposito a: <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/banca-della-memoria>

13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Alla base dell'Ecomuseo vi è un protocollo d'intesa che coinvolge tutte le amministrazioni comunali del territorio oltre ad un folto numero di associazioni e privati coinvolti direttamente nelle azioni di presa in carico delle antenne e nello sviluppo di diverse progettualità. Si veda: <https://www.ecomuseo.casentino.toscana.it/strumenti-ed-organ-di-gestione>

L'ecomuseo, inoltre, in virtù della sua stessa missione, opera "per" e in stretto rapporto con le comunità e i diversi soggetti a diverso titolo impegnati per lo sviluppo sostenibile a partire dalla valorizzazione e salvaguardia delle risorse e del patrimonio materiale ed immateriale locale. Di seguito l'elenco dei principali Enti/Istituti/Associazioni e delle principali progettualità, attualmente in essere, con essi condivise:

- Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi (animazione socio-culturale e progetto Festasaggia);
- Museo Archeologico del Casentino, Museo della Lana, Planetario del Parco (progetto Musei ed Ecomusei del Casentino);
- Slow Food Toscana e Slow Food Emilia Romagna (progetto OLTRETERRA Festasaggia);
- Ambito Turistico Omogeneo (promozione turistica);
- Ufficio Scolastico provinciale (promozione attività didattiche);
- Università degli studi di Siena, Soprintendenza Archivistica – Coop Toscana (Progetto LISTEN paesaggi Sonori attraverso l'Ecomuseo del Casentino);
- Università degli Studi di Firenze. Dipartimento di Architettura (Bioregione);
- Università degli Studi di Firenze. Dipartimento di Scienze della Formazione -FORLILPSI (Comunità Educanti);
- Società Italiana per la Museografia e i Beni Demoetnoantropologici – SIMBDEA (Atlante del Patrimonio Immateriale del Casentino e della Valtiberina);
- Ufficio del Piano Strutturale- Sociolab (Facilitazione processo partecipativo Piano Strutturale Intercomunale);
- Hymmo Art Lab – Regione Toscana (Stand Up For Africa – Arte Contemporanea per i diritti umani);
- Biodistretto del Casentino e Gruppo Acquisto Solidale (promozione/valorizzazione produzioni locali);
- Rete Nazionale degli Ecomusei (EMI) per la condivisione di pratiche ed il confronto permanente.

14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

L'Ecomuseo, in coerenza con la programmazione triennale strategica, concordata in seno all'Unione dei Comuni, persegue i seguenti obiettivi specifici a breve-medio termine:

1. Implementazione del lavoro con la comunità finalizzato alla valorizzazione delle specificità culturali, storiche, ambientali e socio-economiche costruendo percorsi partecipativi e inclusivi verso una coscienza sostenibile e consapevole dell'abitare in Casentino (Percorso partecipativo Piano Strutturale Intercomunale del Casentino)
2. Promuovere un progressivo allargamento della governance dell'Ecomuseo ed intensificare i rapporti con i diversi attori del territorio attraverso l'inclusione di nuovi soggetti con particolare riferimento alle nuove generazioni (costruzione associazione parallela all'ecomuseo);

3. sviluppo delle attività in rete con i servizi e le strutture presenti nei Comuni (biblioteche, siti ecomuseali, siti museali), con le scuole e gli altri centri di sviluppo delle politiche culturali ed educative (Parco Nazionale, SIPROIMI...), nonché delle attività a sostegno dello sviluppo del turismo ambientale ed esperienziale (Ambito Turistico Omogeneo).
4. Messa a punto di una piattaforma web dedicata al PATRIMONIO IMMATERIALE DEL CASENTINO E DELLA VALTIBERINA (Strategia Arre Interne) in accordo con la RT in grado di mettere a valore il lavoro svolto e inaugurare un modello per una nuova strategia di gestione e valorizzazione del patrimonio immateriale in virtù anche della sua valenza educativa e delle sue potenzialità legate allo sviluppo sostenibile locale (COMUNITA' EDUCANTI).
5. Avviare un percorso, in accordo con comuni, associazioni e RT, al fine di verificare l'adeguamento ai criteri minimi di musei e luoghi della cultura (DM 131 del 2018) verso la costruzione del SISTEMA MUSEALE NAZIONALE. Alla fine del 2022 la Regione verificherà la rispondenza dei requisiti per il riconoscimento sia livello regionale che nazionale.

15.RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, o altri eventuali disservizi o criticità, possono sporgere formale reclamo (indicare attraverso quale procedura e il referente). L'Ecomuseo si impegna a rispondere entro 15 gg. L'Ecomuseo accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati attraverso la scheda allegata alla presente da inviare a: ecomuseo@casentino.toscana.it.

16.INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'Ecomuseo effettua annualmente rilevazioni finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico attraverso un apposito questionario (redatto anche in lingua inglese).

17.COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Ecomuseo ed è disponibile in formato cartaceo

Presso il Centro Servizi della Rete Ecomuseale in Via dei Banchi, 1, Poppi AR.

18.REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico. Ultimo aggiornamento: Ottobre 2021.