

CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO PINACOTECA ACCADEMIA CARRARA

PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i suoi visitatori e si confronta con essi. Essa individua i servizi che la Fondazione s'impegna a erogare sulla base del Regolamento del Museo, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative dei fruitori, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario. La Carta della qualità dei servizi risponde dunque all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra chi eroga i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con i fruitori, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi è una delle iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato nella Pinacoteca Accademia Carrara e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata con cadenza biennale per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Tale aggiornamento, a cura della Direzione della Fondazione e previa approvazione del CDA, avverrà comunque in caso di:

- modifica della normativa sugli standard dei servizi museali
- nuove esigenze di servizio
- suggerimenti e osservazioni degli utenti riconosciute di particolare peso.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e, in forma cartacea, è messa a disposizione dei visitatori e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria della Pinacoteca Accademia Carrara

I – PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale Pinacoteca Accademia Carrara si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopera e si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli

utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale tutto per soddisfare proprie legittime esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, con le modalità e negli orari stabiliti. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

Il museo diffonde con costanza e tempestività l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata. Ne promuove inoltre la partecipazione e la collaborazione col fine di migliorare la qualità dei servizi. A tale scopo individua i modi e le forme più idonei e semplici per consentire di esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami

Efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff del museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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 a svolgere il proprio incarico 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).

II – DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Storia

L'Accademia nasce grazie al conte Giacomo Carrara (1714-1796) che intende creare una scuola di belle arti affiancata da una Pinacoteca che custodisca esempi utili per gli allievi. Fondata nel 1796, grazie al cospicuo lascito del conte dal 1810 ebbe sede nel palazzo appositamente costruito da Simone Elia, dove trovò posto anche la Pinacoteca. Quest'ultima è costituita dalle opere collezionate dal Carrara, a cui si sono aggiunte negli oltre due secoli di vita donazioni di collezionisti di fama internazionale, tra cui Guglielmo Lochis, il grande conoscitore d'arte Giovanni Morelli e, da ultimo, lo storico dell'arte Federico Zeri.

Dal 2016 il patrimonio è stato affidato in gestione alla Fondazione Accademia Carrara. Il Museo, che possiede circa 1800 dipinti, più di 3000 disegni, oltre 8000 stampe e poi sculture, mobili, oggetti di arti minori, una biblioteca storica con volumi già appartenuti a Giacomo Carrara e materiali più specificamente legati all'Accademia di Belle Arti (dipinti, disegni, cartoni, gessi) per la sua formazione è un museo simbolo del collezionismo italiano. All'interno delle sue sale si incontrano capolavori assoluti della storia dell'arte,

con opere di Pisanello, Botticelli, Giovanni Bellini, Mantegna, Raffaello, Moroni, Baschenis, Fra Galgario, Tiepolo, Canaletto, Hayez e Piccio.

Missione

Pinacoteca Accademia Carrara ha come finalità istituzionale quella di accrescere, raccogliere, conservare, esporre, valorizzare e illustrare al pubblico, in una prospettiva di costante aggiornamento, il proprio patrimonio, costituito da documenti in larga maggioranza italiani dal XIII al XX secolo al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato, sia di promuovere la crescita di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente. Opera inoltre per approfondire ed estendere la conoscenza storico artistica del patrimonio culturale Italiano in generale e della città di Bergamo in particolare, anche attraverso l'attività di conservazione e restauro. Realizza e sostiene ricerche in campo storico artistico e museale, si pone come punto d'incontro tra la comunità scientifica nazionale e quella internazionale per favorire e sviluppare il confronto, collaborazioni reciproche, integrazioni e sinergie. Progetta e realizza mostre e programmi culturali (seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni), svolge attività didattiche in una prospettiva di educazione permanente. Promuove una accessibilità diffusa e articolata alle proprie collezioni da parte di categorie di pubblico diversificate, contribuendo in particolare alla crescita del dialogo interculturale e al coinvolgimento di pubblici tradizionalmente lontani, sia a scopo educativo sia a scopo di intrattenimento. Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

III – COMPITI E SERVIZI

Compiti

Sono da intendersi come compiti fondamentali, sia per quanto riguarda le collezioni che per quanto riguarda il pubblico, quelli dichiarati nella missione.

Servizi

a) Gestiti internamente:

iniziative culturali (mostre, concerti, conferenze, proiezioni, pubblicazioni);

servizi educativi (progetti pilota per le scuole, corsi di aggiornamento per insegnanti, laboratori e percorsi per gruppi e pubblico autonomo);

vendita immagini fotografiche;

consultazione archivi (documenti, disegni, immagini della Fototeca corrente e storica);

sito Internet;

affitto spazi per manifestazioni culturali e eventi privati.

b) Gestiti esternamente:

bookshop;

guardaroba per borse ingombranti,

ombrelli (non custodito);

prenotazioni;

guardiana;

informazioni e accoglienza.

Servizi nel dettaglio

– *Esposizione permanente:*

superficie espositiva di ca. 1600 mq., ca. 600 opere esposte (dato indicativo e soggetto a variazioni per prestiti e restauri). Presso la biglietteria e sul sito Internet sono segnalate le opere in prestito e restauro.

– *Mostre temporanee:*

Nel percorso della Pinacoteca possono essere allestite mostre temporanee collegate alla collezione, anche realizzate in collaborazione con soggetti esterni.

– *Depositi, collezione di disegni e stampe:*

Sono visitabili su appuntamento da parte di studiosi che facciano motivata richiesta al Direttore.

– *Accoglienza e informazioni:*

La postazione è collocata presso la biglietteria del museo.

– *Cataloghi e stampa:*

Guide e cataloghi sulla Pinacoteca e sulle mostre realizzate ed in corso sono in vendita presso il bookshop, unitamente ad una scelta della più recente editoria d'arte.

– *Servizi educativi:*

Svolgono compiti definiti nella sezione Educazione e didattica.

Garantiscono il controllo scientifico di tutte le iniziative didattiche, sia realizzate dal museo che dall'Associazione Guide della Carrara.

– *Sito web:*

Il sito del museo (www.lacarrara.it) fornisce informazioni sulle collezioni, le iniziative del Museo, le modalità di accesso e di partecipazione, i servizi al pubblico.

– *Servizio di biglietteria:*

Il biglietto è unico. Eventuali maggiorazioni legate alla presenza di specifici eventi espositivi saranno comunicati di volta in volta.

Gratuità e riduzioni sono concesse esclusivamente secondo le modalità comunicate.

– *Servizio di vendita fotografie e autorizzazioni di riproduzione:*

Gestito internamente (segreteria@lacarrara.it).

– *Servizio guardaroba:*

Sono disponibili armadietti self service non custoditi di uso gratuito.

– *Defibrillatore:*

Presente nella sala guardaroba

– *Punto di ristoro:*

Ad inizio percorso

– *Fasciatoio:*

Presso i servizi al primo piano

– *Libreria:*

È situata all'ingresso del museo, sulla destra, in una sala in cui si confluisce anche al termine del percorso di visita.

– *Spazi in concessione:*

Forme di utilizzo degli spazi del Museo ed annessi sono offerte anche al di fuori dell'orario di apertura, nel rispetto delle normative vigenti e del regolamento del Museo: Le richieste di utilizzo vanno indirizzate al Direttore e da questo autorizzate sulla scorta di apposita convenzione.

– *Dispositivi e misure di sicurezza:*

Per garantire la sicurezza delle collezioni e dei visitatori, le sale, le vie di accesso e gli spazi circostanti all'edificio sono sottoposti a videosorveglianza. Per garantirne la salvaguardia le opere sono dotate di un sistema di rilevamento con segnale acustico.

IV – IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Acquisto del biglietto | il biglietto è acquistabile in biglietteria e in prevendita su ticketlandia.com telefonica e on line (www.lacarrara.it/visitaci/orari-biglietti)

Attesa per l'accesso alla visita | max 10 minuti per l'acquisto in sede, in caso di eccezionale affluenza, eventuali prolungati tempi di attesa saranno comunicati all'ingresso:

- . per gruppi max 15 minuti
- . per le scuole max 15 minuti
- . per altre categorie max 10 minuti

Punto di accoglienza al pubblico

collocato al bancone d'ingresso, accanto alla biglietteria

Materiale informativo

dépliant informativo gratuito (italiano e inglese) con pianta del percorso disponibile al bancone biglietteria. Altro materiale comunicativo è presente sui tavoli dell'atrio

Segnaletica

numerazione delle sale, servizi e segnaletica di legge

Didascalie

le opere esposte sono accompagnate da una didascalia recante i dati identificativi fondamentali, e, per le opere più significative, una breve descrizione; sono segnalate eventuali sostituzioni e le opere in restauro o prestito

Accesso facilitato per persone disabili

l'edificio in caso di necessità è accessibile in automobile. L'accesso al museo è garantito da un ascensore. L'intero percorso è privo di barriere architettoniche. Sono disponibili due carrozzine. (Informazioni online sul sito www.lacarrara.it)

FRUIZIONE

Sale aperte

Sale I – XXVIII, corrispondenti al 100% delle sale. Eventuali chiusure temporanee di singole sale sono segnalate all'ingresso.

Spazi dedicati alla fruizione

gli spazi allestiti per l'esposizione corrispondono al 97% (verificare, grosso modo) dello spazio museale. I restanti spazi sono destinati ai servizi educativi, al book shop, al guardaroba ed alla guardiania

Strumenti di approfondimento:

-dépliant informativo gratuito all'ingresso

-pannelli nella totalità delle sale

-guide brevi a pagamento

-catalogo generale a pagamento

-LaCarrara APP

-Visite guidate per gruppi e adulti:

> lingua italiana € 100

> lingua straniera € 120

> scuole € 70

Approfondimenti tematici gratuiti:

Vista da vicino – per adulti e bambini a cura dei servizi educativi (info su sito e bancone d'ingresso)

Strumenti on line – www.lacarrara.it (Materiali didattici, informazioni su museo e collezioni)

Assistenza qualificata per persone disabili (su richiesta), servizi.educativi@lacarrara.it

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Informazioni e assistenza:

lunedì-venerdì ore 9 – 12.30

Tel. 035 234396 #2

servizi.educativi@lacarrara.it

Consultazione della documentazione per la didattica | (su appuntamento) Tel. 035 234396 #2 o mail servizi.educativi@lacarrara.it.

Iniziative a cura dei Servizi educativi del museo

- Progetti in partenariato educativo culturale attraverso specifiche convenzioni con le Scuole
- Pubblicazione dei progetti e predisposizione di materiali didattici (schede operative, strumenti di verifica)
- Visite e percorsi tematici
- Corsi di formazione per docenti scolastici: organizzati dai Servizi educativi e all'Associazione Guide Accademia Carrara
- Progetti speciali in convenzione con le scuole:
 - Alternanza scuola-lavoro

Iniziative per il pubblico:

- Vista da Vicino. Approfondimenti gratuiti
- Percorsi del fine settimana

Diffusione mirata delle iniziative:

- sito web della Pinacoteca (www.lacarrara.it)
- mezzi di informazione regionali e nazionali
- sito Patrimonio e intercultura (www.ismu.org/patrimonioeintercultura)

DOCUMENTAZIONE DEI BENI CONSERVATI E ACCESSO

Consultazione | in sede, previo appuntamento con i diversi responsabili

Per richieste | segreteria@lacarrara.it

Schede di catalogo | consultazione su appuntamento.

Per richieste: g.valagussa@lacarrara.it e p.plebani@lacarrara.it

Schede di restauro (documentazione sui restauri relativi alle opere del Museo) | consultazione su appuntamento.

Per richieste: g.valagussa@lacarrara.it e p.plebani@lacarrara.it

Archivio fotografico | consultazione su appuntamento. Riproduzioni possibili del 100% del patrimonio del museo (anche storico)

Per richieste: segreteria@lacarrara.it

Archivio storico | consultazione su appuntamento.

Per richieste: p.plebani@lacarrara.it

V – DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

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 e posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base presso attraverso il sito del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente diffuso.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dal CDA della Fondazione a seguito di accordo a latere con l'amministrazione comunale. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e comunicati tramite il sito web.

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 sia 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 sito web.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto sul tavolo all'ingresso o tramite il modulo qui in calce.

Il Direttore e il personale tecnico scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

Doveri degli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori, del personale del Museo e a rispettare scrupolosamente le regole imposte dalla conservazione delle opere. 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 bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo è vietato:

- toccare le opere
- introdurre animali (esclusi i cani guida, per ciechi o per ipovedenti) e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle opere;

- effettuare riprese fotografiche con l’ausilio di flash;
- fumare;
- usare il cellulare all’interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

IV – TUTELA E PARTECIPAZIONE

Proposte, suggerimenti, reclami

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dei fruitori e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Fondazione 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, i dati quantitativi.

Il Museo rileva l’apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti tramite la messa a disposizione di un apposito modulo in Museo e sul sito web. L’insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni del CDA della Fondazione e all’Amministrazione Comunale, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie anche alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), la Fondazione provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (Bilancio sociale).

Il processo partecipativo e di confronto è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, stimolando un atteggiamento propositivo da parte dei visitatori.

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

Qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali con le seguenti modalità:

- avvalendosi dei moduli in calce, disponibili all’ingresso e consegnandoli al personale della biglietteria;
- inviando una mail all’indirizzo direzione@lacarrara.it.

La Pinacoteca Accademia Carrara effettua un monitoraggio costante dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivarsi con sollecitudine per prendere provvedimenti adeguati.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è diffusa all’ingresso del museo e sul sito Internet.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni, salvo revisione dei dati e dei servizi offerti.