



## **Carta dei Servizi**

### **MuDA Museo Diffuso Albisola, Albissola Marina**

#### ***Premessa***

La presente Carta dei servizi, strettamente connessa al regolamento del MuDA, è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'istituzione museale e il suo pubblico. Tiene conto della seguente normativa nazionale di riferimento:

- *DM 21 febbraio 2018, n.113, Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale, all.1*

- D. Lgs 33/2013 mod. D.Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art.32.

- Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del D.Lgs 20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici

- D.Lgs. 286/99, art. 11 "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";

La carta viene revisionata e aggiornata con cadenza triennale dal Comune di Albissola Marina in collaborazione con la direzione del museo, i responsabili dei servizi educativi, di mediazione e curatela, e con l'eventuale soggetto gestore del museo. In particolare, il documento sarà implementato e rivisto in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Nella Carta dei Servizi si trovano declinati principi e obiettivi già esposti nel regolamento del MuDA e sono fornite le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse. La Carta definisce – per il periodo di tempo indicato – una serie di impegni (standard di qualità) che il MuDA assume, chiaramente definiti e rilevabili direttamente dall'utente, la cui inosservanza può dar luogo a reclami e, ove previsto, anche a indennizzo o ristoro.



La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo ed è messa a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta presso il punto di accoglienza e informazioni del Museo.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

### **Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e 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 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 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 si 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

## **1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

### **a. Elementi identificativi**

Il MuDA Museo Diffuso Albisola ha la sua sede direzionale e amministrativa in Albissola Marina, piazza del Popolo 12, presso il Municipio, Ufficio Cultura e Turismo. Le altre sue sedi istituzionali pubbliche in Albissola Marina sono il Centro Esposizioni (via dell'Oratorio 2), la Casa Museo Jorn (via D'Annunzio 6-8), la Fornace Alba Docilia (via Stefano Grosso 32). Informazioni sul Museo possono essere reperite sui siti [www.museodiffusoalbisola.it](http://www.museodiffusoalbisola.it) e [www.comune.albissolamarina.sv.it](http://www.comune.albissolamarina.sv.it) o sui suoi canali social ufficiali Facebook e Instagram. Per ogni esigenza è possibile contattare il museo scrivendo a [cultura@comune.albissolamarina.sv.it](mailto:cultura@comune.albissolamarina.sv.it) o telefonando allo 019 40029280.

### **b. Caratteristiche essenziali**

Il MuDA, le cui sedi sono state aperte al pubblico in modo ufficiale e integrato nel 2014, ha sede in Albissola Marina, presso il Centro Esposizioni (via dell'Oratorio 2), la Casa Museo Jorn (via D'Annunzio 6-8), la Fornace Alba Docilia (via Stefano Grosso 32), tutte di proprietà del Comune di Albissola Marina.

Le oltre trecento opere d'arte che costituiscono la raccolta civica del Comune di Albissola Marina testimoniano storie di rapporti e virtuose collaborazioni tra artisti locali, nazionali e internazionali e gli artigiani ceramisti locali, soprattutto durante la fase storica compresa tra modernismo (passaggio tra XIX e XX secolo) e postmodernismo (ultimi due decenni del XX secolo) e del secolo XXI. La collezione civica è altresì composta di dipinti su tela e su carta, di disegni e di stampe, e conta la presenza di opere non realizzate necessariamente nelle fornaci albisesi.

Il MuDA di Albissola Marina è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni ed in generale del patrimonio culturale e storico dell'arte, con particolare attenzione ma senza limitarsi alla ceramica, in ambito nazionale ed internazionale.



Il MuDA favorisce la valorizzazione della tradizione della ceramica quale elemento caratterizzante della cultura territoriale, in collegamento con le altre realtà museali ma anche produttive e imprenditoriali, in una concezione dinamica e integrata del museo diffuso. Il MuDA vuole anche configurarsi come punto di riferimento per la comunità e la sua definizione, continua, di identità collettiva, nonché contribuire agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile previsti dall'agenda 2030 e allo sviluppo locale.

## **2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

Il MuDA si trova all'interno del territorio comunale di Albissola Marina. Il Centro Esposizioni e Casa Museo Jorn sono raggiungibili attraverso strada carrozzabile, mentre la Fornace Alba Docilia si trova all'interno del centro storico, in zona pedonale e non accessibile con auto e motoveicoli.

E' possibile raggiungere tutte le sedi del MuDA a piedi o utilizzando i mezzi pubblici. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Albisola Superiore (distante 1,5/2,1 km), servita solo da treni regionali, altrimenti la stazione di Savona è servita anche da Intercity e treni a lunga percorrenza. Da entrambe le stazioni si può raggiungere il centro di Albissola Marina con gli autobus (fermate utili: piazza Sant'Antonio, piazza San Benedetto). Ad esclusione di Casa Museo Jorn, dove esiste un numero limitato di posti auto dedicati ai visitatori (fino a 5 auto), presso le altre sedi MuDA non sono presenti parcheggi riservati, ma l'automobile può essere posteggiata sfruttando i numerosi parcheggi pubblici della città (i più vicini: Margonara, Via dei Ceramisti, o normali parcheggi a lato delle vie).

Le sedi del Museo sono indicate tramite segnaletica stradale nel centro storico di Albissola Marina e da apposite targhe e totem riconoscibili grazie al logo e alla grafica coordinata MuDA.

## **3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

Tutti possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

### **a. Orari e biglietteria**

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente. L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Comune di Albissola Marina (d'accordo con i gestori delle sedi del MuDA) nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Museo e sui suoi canali social, nonché presso gli IAT e infopoint della provincia di Savona. Le chiusure per festività annuali sono il 25 dicembre e il 1° gennaio. I normali orari di apertura possono variare (in limitazione oppure in estensione) in corrispondenza di altre festività, e possono subire limitazioni in occasione delle allerte regionali meteorologiche.



L'accesso al Museo può essere gratuito o subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, qualora il Comune lo ritenga utile e opportuno, e comunque con eventuali riduzioni, secondo le delibere adottate dal Consiglio comunale; con le stesse modalità vengono determinate le categorie di utenti per le quali è consentito l'ingresso gratuito. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono pubblicati sul sito del museo ed esposti all'ingresso dello stesso.

E' possibile acquistare l'eventuale biglietto direttamente al museo negli orari di apertura.

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito.

#### **b. Prenotazioni**

Per garantire una regolare programmazione delle visite, la prenotazione è obbligatoria nel caso in cui scolaresche e gruppi necessitino di guida di supporto; qualora il gruppo svolga la visita in autonomia è caldamente raccomandata la segnalazione ai gestori delle sedi o all'ufficio comunale competente. 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, tramite mail o sito.

#### **c. Punto informativo**

L'area accoglienza di ogni sede del MuDA è anche punto informativo per richiedere notizie generali sulle collezioni, il museo, la storia e la cultura del paese o del territorio di riferimento.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento presso l'ingresso/bookshop di ogni sede istituzionale del MuDA, almeno in italiano e in inglese.

Il personale incaricato dell'accoglienza, identificabile in quanto dotato di badge, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi. Il personale è in grado di accogliere visitatori in italiano, inglese e francese.

#### **e. Collegamento WI-FI**

Delle tre sedi istituzionali MuDA, il Centro Esposizioni e la Casa Museo Jorn sono dotati di rete wireless gratuita.

### **4. ACCESSIBILITA'**

Ad eccezione di Casa Museo Jorn, il museo non dispone di parcheggi riservati.

L'accesso è garantito alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote grazie alla presenza di rampe inclinate. Casa Museo Jorn e la Fornace Alba Docilia consentono un accesso parziale dei propri ambienti a persone con ridotta mobilità o su sedia a ruote. Il



Centro Esposizioni è totalmente accessibile in tutti i suoi spazi.

Le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi dedicati grazie al personale formato, previa prenotazione della visita guidata appositamente dedicata.

Le sale espositive dispongono di alcune sedute.

Sono presenti servizi igienici accessibili a persone con disabilità.

## **5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

### **a. Articolazione degli spazi**

Il MuDA si articola in 3 sedi situate in Albissola Marina, denominate Centro Esposizioni (via dell'Oratorio 2), Casa Museo Jorn (via D'Annunzio 6-8), Fornace Alba Docilia (via Stefano Grosso 24).

Il Centro Esposizioni è uno spazio multifunzionale che include la galleria pubblica d'arte, una biblioteca e una sala conferenze. Casa Museo Jorn include 9 sale espositive, una sala adibita a centro studi/biblioteca, una adibita a bookshop e una per i laboratori.

Fornace Alba Docilia include 4 sale espositive, una sala conferenze.

Le collezioni sono ordinate in modo che risultino, negli orari stabiliti, liberamente accessibili ai visitatori nelle tre sedi sopra citate, oltre che negli spazi degli uffici comunali di Piazza del Popolo 12, sul Lungomare degli Artisti e in altri spazi pubblici della città. Le mostre temporanee sono allestite all'interno del percorso permanente articolato nelle varie sedi.

### **b. Comunicazione nell'allestimento**

Negli spazi pubblici della città e nelle tre sedi istituzionali tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e/o pannelli esplicativi in formato cartaceo ed anche elettronico in lingua italiana e inglese, con approfondimenti sui beni del MuDA e sul contesto storico e territoriale di riferimento.

Le opere delle collezioni vengono esposte a rotazione negli spazi del Centro Esposizioni secondo un progetto scientifico che conduce il visitatore alla scoperta del patrimonio storico-artistico riconducibile agli artisti, agli artigiani e intellettuali che hanno contribuito allo sviluppo sociale, culturale, artistico ed economico di Albissola Marina, in ambito nazionale ed internazionale, con particolare attenzione per quanto avvenuto in tale ambito nel corso del secolo XX.

### **c. Collezioni**

Il museo espone la collezione di opere d'arte moderna e contemporanea di proprietà del Comune di Albissola Marina e di altre collezioni (private o istituzionali) in comodato.



#### **d. Depositi**

Le opere in deposito possono essere visionate su richiesta motivata e previo appuntamento. Il deposito può essere aperto al pubblico in determinate occasioni che saranno pubblicizzate sui canali del museo.

### **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.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento).

Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato attraverso piani di evacuazione presenti in tutto l'edificio.

### **7. SERVIZI DI OSPITALITA'**

Il Centro Esposizioni e Casa Museo Jorn sono dotati di area ristoro con snack e bibite.

### **9. VALORIZZAZIONE**

Il MuDA comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, newsletter, depliant, banner stradali e altro materiale informativo, comunicati stampa e attività di comunicazione su propri canali web.

#### **a. Esposizioni temporanee**

Il Museo organizza esposizioni temporanee secondo una programmazione pluriennale e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

#### **b. Attività di promozione del patrimonio**

Il MuDA promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative culturali quali mostre, convegni, rassegne, performance, seminari, formazione, concerti, letture, attività per bambini,



laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale.

## **10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

Il MuDA possiede un inventario informatizzato dei beni conservati, costantemente aggiornato.

## **11. SERVIZI EDUCATIVI**

Il MuDA, sulla base di un piano annuale delle attività, propone un ricco calendario di attività educative.

Sono disponibili su prenotazione visite didattiche e laboratori dedicati alle scuole di ogni ordine e grado e a gruppi non scolastici. Le visite didattiche possono essere in lingua italiana, inglese, francese. Le visite sono organizzate sia in apertura ordinaria sia straordinaria.

Per la didattica dedicata agli adulti e alle scuole e le visite guidate è obbligatoria la prenotazione presso il Museo.

I servizi educativi sono curati da soggetti esterni al Comune, previo accordo scritto e incarico formalizzato dal Comune stesso.

## **12. SERVIZI SPECIALISTICI**

Il museo possiede:

- Una biblioteca generica presso il Centro Esposizioni e un Centro Studi presso Casa Jorn, che raccoglie materiale librario e fotografico raro. La Biblioteca e il Centro Studi Casa Jorn sono aperti al pubblico negli orari di apertura del Museo.
- Catalogo delle opere d'arte, consultabile in sede da parte di studiosi o studenti a seguito di apposita richiesta.

## **13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il MuDA, quale parte integrante del sistema museale savonese, collabora stabilmente con il Museo della Ceramica di Savona; partecipa a progetti di rete, programmi e attività di studio e ricerca sul contesto territoriale in collaborazione con altri soggetti e istituti interessati, in modo particolare con le realtà culturali della "Baia della Ceramica" che comprende i Comuni di Savona, di Albisola Superiore, di Albissola Marina, di Celle Ligure e di Vado Ligure e i musei firmatari del protocollo d'intesa della Rete dei Musei della Provincia di Savona; promuove itinerari turistico-culturali del territorio; stipula di accordi di mutua cooperazione con altri luoghi della cultura pubblici o privati; interagisce e collabora con associazioni





culturali locali e con le manifatture ceramiche di Albissola Marina, nonché dei comuni limitrofi; promuove la conoscenza del museo e del territorio presso gli istituti scolastici.

#### **14. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI, INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Sono bene accolti proposte e reclami degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente Carta che possono essere indirizzati a: [cultura@comune.albissolamarina.sv.it](mailto:cultura@comune.albissolamarina.sv.it) o tramite lettera indirizzata al Servizio Cultura del Comune di Albissola Marina, piazza del Popolo 12, 17012 Albissola Marina, Savona.

Il Museo si impegna a rispondere entro trenta giorni dalla data di ricevimento della mail o della lettera.

Il Museo accoglie proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati anche attraverso appositi moduli presenti presso le aree accoglienza di ogni singola sede istituzionale del MuDA.

#### **15. COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è disponibile in formato cartaceo presso l'Ufficio Cultura del Comune di Albissola Marina.

#### **16. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico. Gli standard e gli impegni contenuti in questa carta sono validi a decorrere dal 1 aprile 2023 e sono sottoposti ad aggiornamenti periodici. Conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.