

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO GIGI GUADAGNUCCI

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale
n. 81 del 27/03/2025

in attuazione dell'art.11
del Regolamento del Museo Gigi Guadagnucci

Premessa

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

La Carta è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza, già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994.

Strettamente collegata al Regolamento del Museo, essa declina i principi e gli obiettivi ivi contenuti, fornendo tutte le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse.

Normativa di riferimento

- D.M. 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 CIVIT3/2012, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione 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*;

Natura giuridico - istituzionale

Il Museo Gigi Guadagnucci è un Museo civico del Comune di Massa.

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 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 Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i 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 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 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.

Gli standard di qualità dei servizi elencati nella Carta dei Servizi del Museo Gigi Guadagnucci sono valutabili secondo il D.M. 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* e il Sistema di qualità del Comune di Massa adottato con Delibera n.404 del 2019.

1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

a. Elementi identificativi del Museo Gigi Guadagnucci

Villa della Rinchiostra

Via dell'Acqua, 175,

54100 Massa (MS)

T.+39 0585 490204

museoguidagnucci@comune.massa.ms.it

www.museoguidagnucci.it

<https://www.facebook.com/museoguidagnucci>

https://www.instagram.com/museo_gigi_guadagnucci/ | @museo_gigi_guadagnucci

b. Caratteristiche essenziali

Il Museo Gigi Guadagnucci ha sede a Villa della Rinchiostra – bene culturale dal 1948 – ha aperto le porte al pubblico nel 2015, in occasione del centesimo anniversario dalla nascita di Gigi Guadagnucci (Massa, 1915-2013). Grande scultore nato a Massa ma formatosi in Francia e vissuto a lungo a Parigi, Gigi Guadagnucci è stato uno dei principali maestri del marmo del XX secolo: il Museo trae origine dalla donazione di un consistente nucleo di sue opere, ceduto dall'artista stesso e dalla moglie Ines Berti, al Comune di Massa nel 2012 con l'obiettivo specifico di aprire un Museo che contenesse una selezione significativa della sua produzione.

Il Museo – allestito dagli architetti Giuseppe Cannilla e Alberto Giuliani – ospita quarantasei opere di Gigi Guadagnucci, eseguite tra il 1957 e il 2005, che documentano l'intero percorso creativo dell'artista.

Il Museo individua la sua missione specifica – come enunciata nel Regolamento – nella custodia, conservazione, valorizzazione, conoscenza e studio dell'opera di Gigi Guadagnucci. Inoltre, in relazione alla tipologia del suo patrimonio e agli ambiti disciplinari di riferimento, come pure alla cultura del marmo che caratterizza il territorio apuano, il Museo svolge un ruolo determinante nella diffusione della conoscenza di tematiche e produzioni artistiche dal '900 alla contemporaneità, mediante attività multidisciplinari, riconoscendo nella comunità locale il primo pubblico di riferimento, con il quale istituisce un rapporto di interlocuzione costante, al fine di concorrere alla sua crescita culturale, sociale, economica.

c. Organigramma

Il Museo gestisce i propri servizi tramite le figure professionali indicate nell'organigramma pubblicato sul sito web ufficiale www.museoguidagnucci.it/contatti/

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

La raggiungibilità con i mezzi di trasporto pubblici è garantita dai servizi pubblici esistenti e la fruibilità da parte della totalità dei visitatori sono garantite in particolare da:

- Piano di segnaletica turistico – culturale (marrone) in tutta la città;
- Segnaletica esterna in corrispondenza dell'ingresso al parco di Villa della Rinchiostra e dell'ingresso del Museo;
- l'inserimento della struttura e degli orari di apertura in strumenti di ricerca (Google Maps, etc.), social e siti web ufficiali del Museo e dell'Ente;

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta:

a. Orari e biglietteria

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente, per 24 ore settimanali, nei giorni e negli orari indicati sul sito web ufficiale www.museogudagnucci.it, giorno di chiusura lunedì.

Le tariffe di ingresso stabilite con deliberazione di Giunta Comunale n. 28 del 09/02/2021 sono le seguenti:

Tariffe di ingresso a pagamento:

- 1) Biglietto intero € 5,00;
- 2) Biglietto ridotto € 3,00, riservato ai soggetti di seguito elencati:

- Giovani dai 18 ai 25 anni;
- turisti che pagano l'imposta di soggiorno muniti di apposito tagliando dalla struttura ricettiva che li ospita;
- gruppi superiori a 20 persone;
- associazioni e soggetti convenzionati;

Ingresso gratuito

La deliberazione sopra citata individua anche alcune categorie aventi diritto all'ingresso gratuito che sono di seguito elencate:

- minori fino a 18 anni di età non compiuti;
- soggetti con disabilità (e relativo accompagnatore in caso di disabilità che comporti l'ausilio di quest'ultimo);
- guide turistiche;



- accompagnatori e docenti di scolaresche e gruppi organizzati;
- scolaresche provenienti dalla Provincia di Massa - Carrara;
- studenti universitari iscritti alle facoltà di Architettura, Lettere e Filosofia, Accademia di Belle Arti o a scuole di perfezionamento e dottorato negli stessi ambiti disciplinari;
- giornalisti;
- i militari in servizio di leva e gli obiettori di coscienza in servizio sostitutivo civile;
- forze dell'ordine
- professionisti settore Beni e Attività culturali (Ministero e Sovrintendenze);
- membri ICOM;
- donatori e loro ospiti;
- per tutte le tipologie di utenza la prima domenica del mese;
- coloro che compiono gli anni nello stesso giorno di visita al Museo;
- soggetti, singoli o in gruppo, individuati dal Comune e di volta in volta comunicati al gestore o soggetti partecipanti alle iniziative promosse dal Comune all'interno dei musei, se previsto dal Comune stesso;
- membri dell'Associazione "Amici Museo Gigi Guadagnucci";

E' possibile acquistare il biglietto in sede.

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

b. Prenotazioni

È possibile prenotare la visita con o senza guida. La prenotazione è obbligatoria per le scuole e per le attività di laboratorio all'indirizzo e-mail didattica@comune.mass.ms.it, per gruppi ed eventi all'indirizzo e-mail museogudagnucci@comune.mass.ms.it

c. Punto informativo

È presente all'ingresso del Museo un punto informativo e di orientamento per il pubblico.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito – la brochure descrittiva di Villa della Rinchiostra, il Museo e la collezione permanente – e, a pagamento, il catalogo delle opere presenti in mostra.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile tramite il badge personale, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e ai suoi servizi in lingua italiana ed inglese.

d. Famiglie e bambini

Il Museo offre visite guidate, laboratori ed attività ludico-didattiche dedicate alle famiglie.

Il Dipartimento educativo inoltre ha strutturato un'accoglienza speciale e percorsi dedicati ai bambini autistici e alle loro famiglie/educatori. Per quest'ultimi, allo scopo di rendere la visita

il più piacevole possibile, sul sito web è disponibile e scaricabile una storia sociale utile a preparare i bambini alla nuova esperienza.

4. ACCESSIBILITÀ

Il Museo è dotato di un parcheggio con posti auto riservati alle persone con disabilità: per usufruire del parcheggio è necessario prenotare la visita inviando una e-mail all'indirizzo museogadagnucci@comune.massa.ms.it oppure telefonando in orario Museo per supporto staff.

L'accesso al Museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a rotelle grazie alla presenza di rampe inclinate e ascensore. Le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia, le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi dedicati.

Il Museo può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili, visite e laboratori dedicati alle persone con Alzheimer e ai bambini e adolescenti autistici, visite con interprete LIS Lingua dei Segni Italiana.

Il Museo è dotato di didascalie in braille per visitatori con disabilità visive.

Nelle sale espositive si trovano delle sedute.

Il sito internet prevede una finestra LIS Lingua dei Segni Italiana.

Sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

L'accessibilità ai contenuti e alle informazioni utili è coadiuvata dalla comunicazione sui canali web del Museo: sito, Facebook, profilo Instagram e newsletter.

5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

a. Articolazione degli spazi

Il Museo si articola su due diversi livelli: piano terra e piano seminterrato. Al piano terra è presente la sala di ingresso/reception, due sale espositive, la sala video/spazio didattico, l'ufficio, il guardaroba, i servizi. L'ingresso secondario a piano terra è accessibile tramite rampa. Al piano seminterrato sono presenti due sale espositive ed i servizi igienici. I due piani sono collegati tramite una scala ed un ascensore.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili, le mostre temporanee vengono allestite nelle sale del Museo affiancate ed in dialogo con la collezione permanente.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi e tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana. In corrispondenza del percorso tattile dedicato al pubblico con disabilità visive sono presenti pannelli e didascalie in braille.



Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico che organizza il percorso di visita ripercorrendo le dinamiche del percorso artistico di Gigi Guadagnucci privilegiando il linguaggio delle forme all'ordine propriamente cronologico.

c. Collezioni

Il Museo espone quarantasei opere dello scultore Gigi Guadagnucci, quarantacinque custodite all'interno e una nel parco della villa.

d. Spazi per gli utenti

Il Museo è dotato di una sala video utilizzata per attività didattiche, presentazioni di libri e/o audiovisivi, eventi culturali, inoltre dispone di un guardaroba.

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 e del verde.

Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato da cartelli foto – luminescenti con frecce bianche su fondo verde e da lampade di emergenza LED, le vie d'uscita a piano terra conducono allo spazio esterno, al piano seminterrato alle scale di emergenza.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

7. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

I visitatori accedono dopo avere depositato borse voluminose, zaini, ombrelli e ogni altro materiale ingombrante nell'apposito guardaroba.

Nelle sale espositive deve essere mantenuto il silenzio e il comportamento dei visitatori non deve arrecare danni alle opere o disturbo agli altri utenti. E' vietato fumare, usare il cellulare in modo da causare disturbo, consumare cibi e bevande.

Nel corso della visita sono ammesse le riprese fotografiche e video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash).

8. VALORIZZAZIONE

Il Museo si adopera per mettere a sistema l'insieme delle pratiche che valorizzino la collezione permanente e il Museo stesso.

Comunica il calendario delle attività approvate dall'Amministrazione Comunale attraverso il proprio sito web, newsletter, quotidiani e social, oltre a darne visibilità su tutti i canali del Comune di Massa in collaborazione con l'URP e l'ufficio stampa dell'Ente.

a. Esposizioni temporanee

Il Museo organizza nei suoi spazi, e in dialogo con la collezione permanente, mostre temporanee.

b. Attività di promozione del patrimonio

Il Museo promuove e/o ospita manifestazioni, eventi, convegni, conferenze e iniziative a carattere periodico e continuativo volte a espletare la *mission* contenuta nel Regolamento.

Inoltre svolge visite guidate ed esperienze per adulti, laboratori e attività didattiche per le scuole di ogni ordine e grado e per la libera utenza, visite e laboratori per i pubblici fragili. La descrizione delle attività è presente sul sito www.museoguangagnucci.it

c. Pubblicazioni e cataloghi

Il Museo è dotato di un catalogo scientifico e di un dépliant in italiano e in inglese a disposizione dei visitatori.

d. Audio - guida e video - racconto

Il Museo dispone di due strumenti di audioguida:

- un'audioguida/video racconto gratuita in italiano di circa 60 minuti fruibile tramite QRcode scritta e interpretata dall'autrice e attrice versiliese Elisabetta Salvatori. Medesimo prodotto in audiovisivo è visionabile sul sito web del Museo e, periodicamente, nella saletta video.
- un'audioguida gratuita in italiano sulla piattaforma online izi.TRAVEL, consultabile da applicazione per dispositivi mobili (Apple, Android e Windows) e dal sito web www.izi.travel/it, pagina dedicata al Museo: www.shorturl.at/XaIj8. L'audioguida izi.TRAVEL è scaricabile ed utilizzabile anche offline.



9.DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Tutti i beni conservati – ricevuti sia tramite donazione sia in comodato d’uso – sono inventariati e catalogati. Su richiesta dell’utente, il catalogo del Museo può essere fornito, esclusivamente per ragioni di studio e ricerca, anche in formato digitale.

10. SERVIZI EDUCATIVI

Il Museo dispone di un Dipartimento educativo che, in base a una programmazione annuale e

pluriennale, svolge attività didattiche in continuità: laboratori e percorsi per le scuole di ogni ordine e grado e per la libera utenza, visite e laboratori per i pubblici fragili. La descrizione delle diverse offerte è presente sul sito web www.museoguidagnucci.it.

11. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Museo – nell’ottica di incentivare la partecipazione – svolge un’attività di rilevazione ed analisi della fruizione attraverso apposita modulistica presente al desk e sul sito del Museo.

12. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono sporgere formale reclamo attraverso l’apposita modulistica presente al desk o sul sito del Museo. L’Istituto si impegna a rispondere entro trenta giorni dalla segnalazione.

13. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet del Museo e del Comune di Massa ed è disponibile in formato cartaceo presso la reception.

14. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico, l’ultimo aggiornamento è del 12/03/2025.