

Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

Il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice, è un istituto del Comune di Terni, e dipende dalla Direzione Servizi Digitali-Innovazione-Cultura del Comune di Terni. La gestione del museo è affidata in concessione di servizi a Le Macchine Celibi soc. coop.

LA SEDE

Il Museo d'arte moderna e contemporanea, intitolato ad Aurelio De Felice, è allestito all'interno dell'edificio principale del CAOS – Centro Arti Opificio Siri, in via Franco Molè 25, che nasce dal recupero e dalla riqualificazione degli spazi dell'ex fabbrica chimica SIRI, configurandosi come un paradigma nel campo delle riconversioni di aree industriali dismesse in ambito urbano: da fabbrica chimica a fabbrica della cultura. Il Museo d'arte moderna e contemporanea "Aurelio De Felice" è un museo in continuo movimento. Dal nucleo della collezione preesistente che dipana un'interessante trama artistica dal basso Medioevo in poi, con punte di assoluta eccellenza, tra cui Piermatteo d'Amelia, Benozzo Gozzoli e l'Alunno, si giunge all'esplorazione del Novecento con indagini e sperimentazioni che portano, tra le altre, le firme di Gino Severini, Giulio Turcato, Ernesto Treccani, fino a mettere in gioco le estetiche più attuali con nomi affermati e giovani emergenti in un dialogo sempre aperto a nuovi approdi.

MISSIONE

Il Museo mostra al pubblico circa 250 opere di arte italiana e straniera dal XIV al XXI secolo.

È compito del Museo: diffondere la conoscenza e promuovere l'arte dal XIV al XXI secolo con particolare riferimento al contesto italiano e con speciale attenzione alle forme dell'arte

contemporanea; conservare, studiare e promuovere il patrimonio pubblico e la cultura artistica tramite ricerca e attività didattica; lavorare su più piani per favorire un approccio interculturale e coinvolgere un pubblico che spazia dagli addetti ai lavori, ai bambini, al visitatore di passaggio, Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni frutto delle donazioni ricevute e degli acquisti effettuati dal Comune di Terni e successivamente destinate ai locali del Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni.

Le mostre presso il museo e i relativi spazi espositivi del CAOS (Sala Carroponte e Sala Ronchini) sono finalizzate a valorizzare le collezioni, offrendo approfondimenti monografici o tematici che consentano al pubblico di conoscere e apprezzare meglio il patrimonio del museo e che costituiscano occasioni per svilupparne lo studio. Inoltre, coerentemente con la sua missione istituzionale, il Museo è prevalentemente orientato alla conoscenza e all'approfondimento dell'arte contemporanea italiana ed europea nelle sue varie forme, anche sperimentali.

Il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

– Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

– Imparzialità

Il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice 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 d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice 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, comunicati, diffusi a terzi.

– **Disponibilità e chiarezza**

Il personale 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 adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)".

Il concessionario persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice 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 in primo luogo tramite gli appositi cartelli informativi. Il Museo è dotato di biglietteria e punto informazioni dove si possono ottenere informazioni di base. È possibile

comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica. Inoltre è attivo il sito internet del Museo (www.museodefelice.comune.terni.it), nonché quello del Comune di Terni (www.comune.terni.it) e quello del CAOS – Centro Arti Opificio Siri (www.caos.museum).

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Comune di Terni, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite cartelli informativi posti all'ingresso dell'istituto e sul sito del Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice e del CAOS – Centro Arti Opificio Siri. L'accesso al Museo è a pagamento, secondo deliberazione di Giunta del Comune di Terni.

Il biglietto può essere acquistato in loco, presso la biglietteria, nel giorno stesso della visita al museo oppure acquistato e prenotato online sul sito www.vivaticket.it. La prenotazione non è obbligatoria.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi (massimo 25 persone), 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.

Il personale addetto ai servizi di biglietteria, vendita, accoglienza e vigilanza, nonché alle pulizie e alle manutenzioni degli impianti, è munito di cartellino identificativo.

L'accessibilità al Museo per persone con disabilità è pari al 100%, con l'ausilio di ascensori. Sono presenti i servizi igienici per persone con disabilità.

Le sale espositive sono tutte aperte al pubblico, compresi gli spazi di accoglienza. Eventuali chiusure momentanee di sale sono comunicate in biglietteria e sul sito del Museo. La pulizia delle sale avviene quotidianamente. Il monitoraggio di sale, ascensori, rampe di scale avviene sistematicamente anche mediante il sistema di videosorveglianza.

Nel Museo è presente una sala didattica polifunzionale utilizzata per laboratori.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un apposito modulo in biglietteria.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo: Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice, via Franco Molè 25, 05100 Terni o mediante mail a museodefelice@comune.terni.it o info@caos.museum.

Il personale del concessionario del Museo e della competente Direzione comunale è a disposizione del pubblico su appuntamento.

I DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti della Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole, 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 eventuali bagagli, a depositare in appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli.

L'uso del telefono cellulare è permesso, purché con discrezione e con la suoneria disattivata.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash;
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

SERVIZI

Il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice mette a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

- Esposizione permanente: l'esposizione occupa circa 750 mq. e presenta circa 250 opere.
- Mostre temporanee: in alcune sale del CAOS – Centro Arti Opificio Siri sono allestite regolarmente mostre anche collegate agli artisti e alle opere in collezione.
- Accesso al deposito: il deposito è visitabile.
- Progetti culturali: numerose sono le attività proposte dal Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice: dall'organizzazione e realizzazione di convegni e seminari, ad incontri con autori e presentazione di volumi, dall'attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi e non agli eventi culturali organizzati in collaborazione con alcune associazioni culturali.
- Promozione: Tutte le attività svolte e proposte dal Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice sono volte alla promozione del patrimonio culturale.
- Educazione e didattica: sono proposte attività diversificate rivolte a differenti categorie di pubblico. La società concessionaria offre: visite guidate per il pubblico adulto; visite guidate e laboratori per le scuole; campi estivi per i bambini dai 7 agli 11 anni.
- Bookshop: il museo dispone di un corner situato all'ingresso del Museo con pubblicazioni specializzate, oggettistica e merchandising e una sezione dedicata all'infanzia.

- Caffetteria e ristorante: è disponibile una caffetteria e un ristorante, raggiungibili direttamente dall'esterno nel piazzale del CAOS – Centro Arti Opificio Siri. Il servizio è garantito anche nei giorni di chiusura del museo e anche al di fuori degli orari di apertura.
- Deposito oggetti: Il deposito oggetti è self service e a uso gratuito. Il visitatore è invitato a depositare gli oggetti ingombranti e che non possono essere introdotti nelle sale e a rispettare i divieti vigenti nel museo, come da avviso esposto all'ingresso.
- Spazi in concessione: sono consentite forme di utilizzo degli spazi del Museo anche al di fuori dell'orario di apertura secondo quanto previsto nel vigente Regolamento dei Musei Comunali. Qualunque richiesta di utilizzo deve essere vagliata e approvata dal Comune di Terni.
- Dispositivi e misure di sicurezza: per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale espositive e il deposito sono sottoposti a videosorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificata. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

GLI IMPEGNI DEL MUSEO

- Standard di qualità. Il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati, la Carta fissa valori standard di riferimento da garantirsi necessariamente oltre a quanto indicato nel Museo, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.
- Gestione e cura delle collezioni: conservazione, monitoraggio sulle condizioni di conservazione; ordinamento, catalogazione, presenza di inventari; schede di catalogo, schede di restauro, schede di movimentazione e fotografie.
- La struttura: nelle sale di esposizione del Museo è assicurata la pulizia, il riscaldamento - spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C, la possibilità di accesso dei disabili.
- Servizi al pubblico: è garantito ai visitatori un orario di apertura al pubblico con almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso il sabato e la domenica; orari di apertura esposti all'esterno; pianta di orientamento esposta all'ingresso; sussidi alla visita con didascalie per ciascuna opera esposta e disponibilità di una guida breve per il visitatore; audioguida gratuita scaricabile sul proprio device; prodotti editoriali redatti e distribuiti all'interno della struttura; comunicato stampa per eventi specifici; aggiornamento tempestivo delle news e del sito internet.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea



Aurelio De Felice di Terni svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia complessiva prestate, valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale afferente al Museo d'Arte Moderna e Contemporanea Aurelio De Felice di Terni. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite la compilazione di questionari, messi a disposizione dei visitatori, su eventuali reclami e suggerimenti indirizzati poi al Comune di Terni.