



MUSEI CIVICI LIVORNESI

CARTA DEI SERVIZI



MUSEO CIVICO
GIOVANNI FATTORI
Livorno





COMUNE
DI LIVORNO

Comune di Livorno

Piazza del Municipio, 1- 57123 Livorno

Sito internet: www.comune.livorno.it

pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Settore Attività culturali, Turismo, Musei e Fondazioni - Ufficio Biblioteche e musei

Agosto 2023



INDICE

Presentazione	p. 3
Natura e missione	p. 4
Principi fondamentali	p. 5
Diritti e doveri degli utenti	p. 7
Servizi	p. 8
Contatti	p. 14

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale i Musei Civici Livornesi comunicano con gli utenti e si rapportano con loro.

La Carta individua i servizi che i Musei Civici di Livorno si impegnano ad erogare sulla base del vigente Regolamento, della normativa regionale e nazionale in materia e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce obiettivo primario per le realtà museali, ed indica i relativi standard di qualità.

La Carta costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione mediante il quale ripensare la realtà museale in armonia con le aspettative del pubblico, anche mediante forme di monitoraggio periodico delle opinioni.

La Carta è soggetta ad aggiornamento e conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati sono fornite, costantemente aggiornate sui siti:

- del Comune di Livorno
<https://www.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita>
- del Museo civico “Giovanni Fattori” <https://www.museofattori.livorno.it/>
- del Museo della Città di Livorno <https://www.museodellacittalivorno.it/>

PRESENTAZIONE

Il Comune di Livorno in attuazione del Regolamento per l’organizzazione e il funzionamento dei Musei Civici Livornesi (approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 66 del 20/04/2022) organizza i propri musei civici in un sistema museale coordinato denominato *Musei Civici Livornesi* per conseguire le proprie finalità con il più alto grado di efficienza.

Le funzioni ed i compiti sono svolti dal Settore Attività Culturali, Turismo, Musei e Fondazioni, o altrimenti denominato, del Comune di Livorno.

I Musei Civici Livornesi sono istituiti e dismessi con delibera approvata dalla Giunta del Comune di Livorno.

Il sistema è composto dai seguenti musei: Museo Civico “Giovanni Fattori” e Museo della Città di Livorno.

Il sistema dei Musei Civici Livornesi persegue un progetto finalizzato alla valorizzazione culturale, anche mediante attività di studio, conservazione e ricerca, di incremento dell’offerta culturale e miglioramento dell’immagine della città di Livorno.

NATURA E MISSIONE

I Musei Civici Livornesi, ispirandosi alle finalità espresse nella definizione di “museo” formulata dall’ICOM (International Council of Museums), sono strutture permanenti, senza fine di lucro e al servizio della società, che compiono ricerche, collezionano, conservano, interpretano ed espongono il patrimonio culturale, materiale e immateriale.

I Musei Civici Livornesi concorrono, con gli altri enti pubblici territoriali, a promuovere le condizioni che rendono effettiva la valorizzazione e la fruizione del patrimonio culturale.

I Musei Civici Livornesi perseguono i propri compiti istituzionali, nell'ambito della normativa regionale, nazionale e comunitaria, ispirandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza.

La missione dei Musei Civici Livornesi è quella di tutelare, promuovere e valorizzare il patrimonio culturale attraverso i seguenti **obiettivi**:

- preservare l’integrità del proprio patrimonio di interesse storico, archeologico e artistico, assicurandone la conservazione e manutenzione;
- esporre il patrimonio culturale ivi conservato e garantirne la fruizione pubblica nelle più ampie forme possibili;
- incrementare l’esposizione delle proprie collezioni;
- promuovere la conoscenza del medesimo patrimonio tramite idonee attività di comunicazione e valorizzazione;
- promuovere la conoscenza della storia e della cultura del territorio livornese e dei diversi contesti di provenienza del patrimonio ivi conservato, stimolando la curiosità del pubblico;
- educare al rispetto e alla conoscenza del passato, con un approccio consapevole del valore educativo per lo sviluppo di una coscienza cittadina e cosmopolita.

I Musei Civici Livornesi assolvono la propria missione attraverso le seguenti **azioni**:

- la protezione del patrimonio culturale ivi conservato mediante l’attuazione di sistemi e misure di sicurezza;
- il monitoraggio dello stato di conservazione dei beni delle collezioni possedute e la progettazione e realizzazione di interventi di manutenzione e restauro;
- l’incremento, lo studio, la catalogazione e la documentazione delle collezioni possedute;
- la progettazione e realizzazione dei percorsi espositivi;

- la promozione e comunicazione del patrimonio ivi conservato, anche con l'utilizzo di mezzi di ultima generazione, e ponendo attenzione alle specifiche esigenze delle diverse categorie di pubblico;
- l'organizzazione di conferenze, iniziative culturali e attività educative di vario genere (visite guidate, attività didattiche, laboratori e altro);
- pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- attività di fundraising (partecipazione a bandi, ricerca di sponsorizzazioni etc.) volta alla realizzazione di progetti di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio;
- attivazione di collaborazioni con altri enti (pubblici e privati) per la realizzazione di progetti di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività i Musei Civici Livornesi si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- **Trasparenza** intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante "Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". In particolare, l'art. 32, comma 1 del D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013 prevede che le le pubbliche amministrazioni pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.
- **Uguaglianza**. I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il sistema dei musei civici si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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.
- **Imparzialità**. Il sistema dei musei civici 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.** È garantita la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti l'Amministrazione si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione.** I Musei Civici Livornesi promuovono 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.
- **Efficienza ed efficacia.** I Musei Civici Livornesi 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.** Viene garantita 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.** I Musei Civici Livornesi adottano ogni misura affinché: il personale incaricato dei servizi ispiri il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche, gli operatori erogano i servizi in modo chiaro e comprensibile utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti
- **Qualità dei servizi.** Viene perseguito il raggiungimento degli 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)".

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

Gli utenti dei Musei Civici Livornesi hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei Musei e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- essere aggiornati sulle iniziative dei Musei attraverso i siti <https://www.museofattori.livorno.it/> e <https://www.museodellacittalivorno.it/> e le relative sottosezioni;
- interloquire con i Musei Civici Livornesi attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: direttamente con gli operatori presenti nelle sedi museali; per telefono; tramite posta elettronica e social media;
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami. A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare suggerimenti, osservazioni o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro di un reclamo secondo le modalità e con la modulistica reperibile sul sito del Comune di Livorno all'indirizzo <https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/schede/segnalazione-disservizio>. È possibile presentare suggerimenti, segnalazioni, reclami, anche presentandosi di persona presso l'URP del Comune di Livorno, sita in Piazza del Municipio 1, oppure tramite e-mail o PEC, allegando copia del documento d'identità e sottoscrivendo il modulo. L'ufficio risponderà nei tempi più brevi possibili e comunque non oltre trenta giorni lavorativi. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

DOVERI

Gli utenti dei Musei Civici Livornesi sono tenuti ad osservare le regole di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale in servizio presso i Musei e del patrimonio culturale ivi conservato.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale e tramite i pannelli informativi possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

È rigorosamente vietato al pubblico:

- fumare;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- introdurre all'interno degli spazi espositivi ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni;
- consumare cibi e bevande all'interno degli spazi espositivi;
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce;
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica;
- oltrepassare i cordoni e le altre barriere antintrusione poste lungo il percorso di visita;
- sedersi e posare oggetti sui parapetti interni ed esterni, sporgersi e gettare o sporgere oggetti dai medesimi parapetti;
- utilizzare strumenti di amplificazione per le visite di gruppo.

È consentito effettuare fotografie per uso personale, senza uso di cavalletto e flash. L'uso delle immagini delle opere esposte deve essere preventivamente autorizzato dall'Amministrazione. L'autorizzazione ad effettuare filmati o fotografie con uso di cavalletto deve essere richiesta all'Amministrazione Comunale.

Gli oggetti personali che non possono essere introdotti nel percorso museale devono essere depositati all'ingresso dei Musei. I Musei non sono comunque responsabili degli oggetti personali di valore depositati dai visitatori.

SERVIZI

I Musei Civici Livornesi mettono a disposizione dei propri visitatori i seguenti servizi:

Dimensione/fattore di qualità	Rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità dello stesso (p.e. puntualità, tempestività, accessibilità, precisione ecc.)
Indicatore	Rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
Standard/obiettivo	Rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito

Esposizioni permanenti

Il Sistema dei Musei Civici Livornesi è costituito da due musei che hanno sede in edifici di notevole interesse storico e artistico.

Il patrimonio dei Musei Civici Livornesi è suddiviso in raccolte, esposte nelle sedi museali o conservate nei depositi. La formazione delle raccolte è il risultato di un processo di acquisizioni tutt'oggi in corso.

Mostre temporanee

I Musei Civici Livornesi offrono mostre temporanee, organizzate anche in collaborazione con altri enti, per la valorizzazione del proprio patrimonio culturale.

Per informazioni sull'acquisto dei biglietti si veda la sezione specifica relativa ai recapiti dei Musei.

I biglietti per accedere ai Musei Civici Livornesi possono essere acquistati nelle biglietterie dei rispettivi Musei:

Museo civico "Giovanni Fattori"

Via San Jacopo in Acquaviva 65

57127 Livorno

0586 824607

infomuseofattori@comune.livorno.it

Museo della Città di Livorno

Piazza del Luogo Pio 19

57123 Livorno

0586 824551

museodellacitta@comune.livorno.it

Contestualmente all'organizzazione di **mostre temporanee**, potrà essere attivato il servizio di vendita online previa comunicazione tramite i canali informativi ufficiali del Comune e dei Musei.

Può essere concesso **l'accesso gratuito o a tariffa ridotta**:

- in occasione della prima domenica del mese relativamente ai percorsi espositivi permanenti dei Musei Civici Livornesi;

- ai soggetti individuati mediante specifiche convenzioni;
- alle personalità ospiti dell'Amministrazione Comunale;
- per motivi di studio e ricerca attestati da enti e istituzioni;
- in occasione di manifestazioni e cerimonie istituzionali che rendano necessaria una temporanea notevole riduzione del percorso di visita;
- in occasione di eventi di particolare rilievo culturale e sociale;
- in tutti gli altri casi previsti con Delibera della Giunta Comunale.

Servizi educativi

I Musei Civici Livornesi propongono un servizio di visite guidate e attività educative rivolte a bambini e adulti e differenziati per fasce di età.

Al fine di favorire una sempre migliore e crescente accessibilità della cultura e in collaborazione con le imprese che hanno in gestione i servizi, istituzioni ed esperti del territorio livornese e nazionale, i Musei Civici hanno definito nel corso degli ultimi anni una proposta dedicata a pubblici con esigenze specifiche sul piano fisico, psichico e sociale.

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	telefono, e-mail e fax
Tempestività	intervallo tra richiesta e prenotazione della visita	immediato
Tempestività	intervallo tra prenotazione e visita	in relazione al calendario delle prenotazioni
Efficacia	durata dell'attività didattica	da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica

Per informazioni e prenotazioni visite guidate e attività educative:

Museo Civico “Giovanni Fattori”

infomuseofattori@comune.livorno.it

Museo della Città di Livorno

museodellacitta@comune.livorno.it

La prenotazione anticipata è obbligatoria e gratuita.

Servizi scientifici

In funzione della propria attività istituzionale i Musei Civici Livornesi curano e gestiscono la catalogazione del patrimonio museale e della relativa documentazione, consultabile su richiesta motivata e compatibilmente con la sicurezza dei beni e la tutela della riservatezza, dei dati sensibili e dei diritti d'autore.

I Musei Civici Livornesi sono dotati di una Biblioteca d'Arte specializzata e garantiscono, anche avvalendosi di soggetti terzi, la consultazione dei materiali a tutti coloro che ne facciano richiesta motivata.

La Biblioteca d'Arte del Museo Civico "Giovanni Fattori" si trova nel parco di Villa Mimbelli. Grazie al prezioso finanziamento della Fondazione "Maurizio Caponi", la biblioteca è stata restaurata nel 2016, sia nella parte esterna che interna. Raccoglie circa 12mila volumi di storia dell'arte, molti dei quali rari o rarissimi. È specializzata in storia dell'arte tra '800 e '900 e comprende anche cataloghi di mostre realizzate in musei e gallerie in Italia e all'estero, nonché quelli delle mostre d'arte realizzate dai Musei Civici Livornesi.

La Biblioteca d'Arte è aperta tutti i giorni feriali, dal lunedì al sabato, in orario 16:00-19:00. Per necessità particolari ed eccezionali legate ad utenti che provengano da fuori Livorno potrà essere prevista l'apertura straordinaria su appuntamento la mattina.

Il servizio di prestito è attivo, con le stesse modalità in uso in tutto il sistema bibliotecario comunale, escludendo libri antichi e precedenti al 1960, tesserando tutti gli utenti, inclusi coloro che richiedono la sola consultazione in sede.

Biblioteca d'Arte Museo civico "Giovanni Fattori"

Via San Jacopo in Acquaviva 65, 57127 Livorno

0586 824605

bibliotecamuseofattori@comune.livorno.it

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nelle biblioteche e in vendita presso bookshop
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	e-mail

Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 20 gg lavorativi
--------------	------------------------------------	------------------------

Fruibilità da accesso remoto

I Musei Civici Livornesi perseguono l'obiettivo di garantire la fruibilità delle collezioni e dei materiali documentari tramite sistemi di accesso remoto. Una cospicua parte delle raccolte dei Musei Civici Livornesi è consultabile in rete sul sito

<https://opacsol.comune.livorno.it>

Eventi

Nei Musei Civici Livornesi vengono organizzati incontri, mostre, conferenze e iniziative culturali di vario genere.

Per informazioni aggiornate sulle iniziative in programma si rimanda ai rispettivi siti ufficiali dei Musei:

Museo Civico “Giovanni Fattori”: <https://www.museofattori.livorno.it/>

Museo della Città di Livorno: <https://www.museodellacittalivorno.it/>

Dimensione/qualità	Indicatore	Standard/obiettivo
Efficacia/continuità	numero delle attività espositive nelle sedi museali	almeno 2 all'anno
Efficacia/continuità	numero di eventi nelle sedi museali	almeno 20 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa
Accessibilità	disponibilità di guida o catalogo	in occasione delle mostre di maggior rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nel colophon dei cataloghi di mostra, nei materiali informativi delle iniziative

Servizi di sicurezza

I Musei Civici Livornesi assicurano la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nei percorsi di visita per garantire la sicurezza delle opere e del buon andamento della visita. Gli operatori presenti nei percorsi di visita sono a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento.

I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nei Musei di qualificarsi, qualora lo ritenga opportuno per la sicurezza delle opere e la tranquillità dei visitatori, e di fare allontanare coloro che persistono in comportamenti incompatibili con queste inderogabili necessità. I Musei Civici Livornesi sono dotati di:

- Documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori;
- Documento di valutazione dei rischi di incendio;
- Piano di emergenza e di evacuazione.

Partecipazione

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, nonché di comprendere meglio i flussi turistici e gli elementi sociali che sono alla base dei comportamenti del pubblico, i Musei svolgono, 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 dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. In particolare, come specificatamente indicato dall'art. 20 lettera h della Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010 (Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali) e ss.mm.ii e dall'art. 2 lettera h del relativo Regolamento di attuazione e ss.mm.ii, i Musei, avvalendosi di collaboratori specializzati appositamente incaricati, riservano una costante attenzione all'osservazione e all'analisi dei propri visitatori. Il processo partecipativo e di confronto è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Suggerimenti e segnalazioni possono essere comunicati verbalmente al personale di sala/desk.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo. I reclami devono avere forma scritta, essere indirizzati alla Direzione dei Musei e contenere:

- data della presentazione;
- dati identificativi e recapito del proponente;
- argomento della segnalazione.



I Musei Civici garantiscono una risposta nel termine di trenta giorni lavorativi



CONTATTI

Desk Museo civico “Giovanni Fattori” 0586 824607

Desk Museo della Città di Livorno 0586 824551

Reference Biblioteca d’Arte Museo civico “Giovanni Fattori” 0586 824605

Revisione della Carta dei Servizi

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico, ogni cinque anni, e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.