

Carta dei servizi

2020

1. Cos'è la Carta dei servizi

Sommario

- 1 Cos'è la carta dei servizi
- 2 I principi
 - 2.1 Trasparenza
 - 2.2 Uguaglianza e imparzialità
 - 2.3 Continuità
 - 2.4 Partecipazione
 - 2.5 Efficienza ed efficacia
- 3 Carta dei servizi - Museo del Tessuto

La Carta dei servizi costituisce un valido strumento mediante il quale 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.

Il suo scopo è quello di promuovere la più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

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

La Carta dei servizi verrà aggiornata periodicamente. Verranno valutati i livelli di qualità dell'istituzione museale e riportati i miglioramenti che la struttura potrà adottare in seguito a attività di sviluppo dei servizi.

2. I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

3.1 Trasparenza

La trasparenza è 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* con particolare riferimento all'art.32, comma 1.

3.2 Uguaglianza e imparzialità

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 Museo del Tessuto 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.

3.3 Continuità

Il Museo garantisce la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. 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.

3.4 Partecipazione

L'istituzione museale promuove 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.

2.5 Efficienza ed efficacia

L'istituzione museale persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. La Carta dei servizi – Museo del Tessuto

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Museo del Tessuto

Via Puccetti, 3 - Prato

tel. 0574-611503

fax. 0574-444585

info@museodeltessuto.it

www.museodeltessuto.it

www.facebook.com/museodeltessuto

www.twitter.com/museodeltessuto

www.instagram.com/museodeltessuto

LUOGHI E COLLEZIONI

Il Museo del Tessuto di Prato è la una tra le maggiori istituzioni europee dedicate alla valorizzazione del tessuto antico e contemporaneo.

Nato nel 1975 all'interno dello storico Istituto Tecnico "Tullio Buzzi", come supporto alla formazione nel settore tessile, dal 2003 il Museo occupa i prestigiosi spazi restaurati della Ex Cimatoria Campolmi, antico opificio tessile ed importante esempio di archeologia industriale del territorio.

La collezione è costituita da oltre 7000 reperti antichi – tessuti, abiti, accessori ed illustrazioni di moda- che documentano la storia del tessuto dall'era paleocristiana fino ai nostri giorni, a cui si aggiunge un corposo archivio di campionari d'azienda di epoca industriale, una sezione dedicata ai tessuti contemporanei, oltre a macchinari e strumenti tessili.

Il Museo si colloca in un territorio che vanta una tradizione tessile millenaria ed uno dei più importanti distretti produttivi T&A d'Italia, con oltre 6000 imprese, di cui si fa promotore attraverso le proprie attività culturali.

MISSIONE

Il Museo del Tessuto di Prato è un'istituzione privata, permanente e senza fine di lucro.

La missione e le finalità generali del Museo vengono declinate attraverso lo sviluppo di funzioni, svolte nel rispetto della legislazione nazionale e regionale in materia (D. Lgs. n. 42 del

22.01.2004 e ss.mm. - Codice dei beni culturali e del paesaggio, d'ora in avanti Codice dei beni culturali; L.R. n. 21 del 25.02.2010 - Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali e relativo Regolamento di attuazione, d'ora in avanti Testo unico regionale) ed in ottemperanza agli Scopi della Fondazione Museo del Tessuto di Prato (2003), così come enunciati all'art. 4 dello Statuto dell'Ente.

IL PERCORSO ESPOSITIVO

La superficie espositiva del Museo, pari a 2000 mq su una superficie totale di 3200mq, è articolata in 7 grandi aree tematiche:

- Locale Caldaia

Nei suggestivi locali che ospitano la vecchia caldaia Cornovaglia - in cui è possibile vedere ciò che rimane del complesso impianto dedito alla produzione di energia a vapore prima ed elettrica poi - viene illustrata la storia della fabbrica Campolmi.

- Sala dei Tessuti Antichi

Nella sala più antica dell'intero complesso architettonico è possibile ammirare le collezioni di tessuti archeologici, medievali, rinascimentali e dei secoli XVII - XX.

I contenuti culturali della sala variano a cadenze periodiche. Attraverso rotazioni espositive degli oggetti si cerca di offrire ogni volta un'ampia rappresentativa delle collezioni, seguendo precisi filoni tematici.

L'allestimento prevede l'oscurità generale dell'ambiente e un'illuminazione mirata sugli oggetti, nel rispetto dei restrittivi standard conservativi dei tessili antichi; si completa grazie alla presenza di video proiezioni di immagini che attraverso la suggestione creano un legame di continuità percettiva tra i tessili esposti ed i relativi contesti storico-culturali di appartenenza.

- Area Materiali e Processi

Il percorso offre una panoramica semplice ed immediata delle fibre tessili e del processo di lavorazione - cardatura, filatura, tessitura, tintura - analizzati illustrando il processo tecnologico antico e contemporaneo.

I materiali esposti in questa sezione possono essere toccati dal pubblico.

- Sala Prato Città Tessile

La storia della produzione tessile pratese viene ripercorsa - dal Medioevo fino al XX secolo - attraverso le sue tappe più significative: il sistema delle gore, il ruolo del mercante, l'industrializzazione e la nascita delle grandi fabbriche, il ciclo della lana rigenerata, la produzione militare durante la guerra.

- Sala Prato e il sistema moda

Il multimediale "Prato, il tessuto e la moda. 1944 - oggi" è una coinvolgente installazione audiovisiva che racconta la storia più recente della città, con le sue trasformazioni sociali e i suoi cambiamenti produttivi.

- Sale delle mostre ed esposizioni temporanee

Le due sale conclusive del percorso espositivo vengono utilizzate per l'allestimento di mostre od iniziative temporanee, come conferenze, concerti, spettacoli teatrali, cene etc.

SERVIZI

Il Museo offre la possibilità di accedere ad una serie di servizi tra cui: **la biblioteca specializzata, la caffetteria, il museum shop, il laboratorio di conservazione e restauro tessile.**

Alcune sale possono essere concesse a privati per la realizzazione di eventi e iniziative secondo un regolamento d'affitto. Attualmente questo servizio è stato dato in concessione ad un soggetto privato.

Accessibilità e accoglienza

ORARI

Il Museo del Tessuto è aperto tutto l'anno con il seguente orario:

Lunedì	chiuso
Martedì, Mercoledì, Giovedì	ore 10.00 – 15.00
Venerdì, Sabato	ore 10.00 – 19.00
Domenica	ore 15.00 – 19.00

Le chiusure per festività nel corso dell'anno: 1° maggio; 15 agosto; 25 dicembre

Il Museo organizza aperture straordinarie e serali in particolari periodi dell'anno o in occasione di manifestazioni temporanee.

Su richiesta da parte di gruppi organizzati o scolaresche è possibile visitare il Museo fuori dal consueto orario di apertura al pubblico, grazie ad aperture straordinarie.

In ragione delle possibili variazioni sull'orario di apertura al pubblico, il Museo raccomanda di verificare le aperture museali consultando il sito www.museodeltessuto.it, costantemente aggiornato.

BIGLIETTERIA

L'accesso al Museo per i singoli avviene senza prenotazione, che è solo consigliata.

I gruppi invece accedono con prenotazione obbligatoria.

La prenotazione è obbligatoria per le visite guidate (sia per gruppi, sia per singoli).

Il biglietto può essere acquistato direttamente in sede, oppure on line (consultare il sito www.museodeltessuto.it).

In aerea biglietteria è possibile ottenere informazioni sul museo e sul percorso di visita, oltre a trovare materiale informativo messo in distribuzione gratuita.

La biglietteria chiude mezz'ora prima dell'orario di chiusura.

- Biglietto intero: 7 euro
- Biglietto ridotto: 5 euro (per ragazzi dai 7 ai 26 anni; ultra sessantacinquenni)
- Biglietto ridotto: 4 euro (possessori di tessere convenzionate)
- Biglietto gruppi: 5 euro (per gruppi superiori alle 10 unità; ogni 10 unità 1 gratuito)
- Biglietto scuole: 4 euro per gruppi scolastici appartenenti alla fascia Scuola dell'Infanzia Scuola Secondaria di II° che aderiscono all'offerta formativa del Museo
- Biglietto PRATOMUEI: si tratta di una speciale card che offre, per 3 giorni consecutivi a partire dal primo utilizzo, l'ingresso a prezzo scontato sia ai musei ed ai loro spazi permanenti che alle mostre temporanee in corso. La card è acquistabile presso le biglietterie dei quattro musei partner.
- Biglietto gratuito: bambini fino a 6 anni; portatori di handicap con accompagnatore; guide autorizzate; interpreti turistici che accompagnano gruppi; accompagnatori (max.2) di gruppi

scolastici; giornalisti accreditati; membri ICOM; possessori Edumusei Card; soci dell'Associazione Amici del Museo del Tessuto; soci Supporter Club Museo del Tessuto

I biglietti d'ingresso possono subire variazioni durante le mostre temporanee, in cui diventa accessibile la sala espositiva al piano primo del Museo.

In ragione delle possibili variazioni del costo dei biglietti, il Museo raccomanda di consultare il sito www.museodeltessuto.it, costantemente aggiornato.

Il tempo medio stimato per visitare il Museo del Tessuto è intorno alle 2 ore. Tale orario, però, è puramente indicativo e dipende dai gusti e dalle abitudini dei visitatori, che possono scegliere di approfondire un singolo oggetto, una singola sala o tutto il Museo.

ACCESSIBILITA' E FRUZIONE

Il museo è interamente accessibile ai disabili.

Deposito borse e oggetti

Il Museo è dotato di armadietti con chiusura a chiave.

Borse voluminose, zaini ed eventuali altri oggetti che, a giudizio del personale della biglietteria, non possono essere introdotti nei percorsi espositivi devono essere lasciati negli armadietti. Giacche, cappotti e ombrelli possono essere lasciati negli spazi predisposti a questo scopo.

Non è previsto un servizio di custodia.

Il Museo non risponde di danni o smarrimenti.

Il deposito è gratuito.

Segnaletica informativa

Orari e giorni di chiusura sono affissi all'esterno del museo; orari, costi e condizioni di accesso sono inoltre indicati nell'area accoglienza e sul sito internet.

Tutti i testi informativi all'interno delle varie sale del museo sono in lingua italiana e inglese.

Divieti

All'interno delle sale del Museo è severamente vietato:

- fumare
- introdurre cibi e bevande; carte, lattine, bottiglie o altri rifiuti devono essere gettati negli appositi contenitori nelle aree esterne alla visita
- introdurre animali
- fotografare con il flash
- filmare senza autorizzazione scritta rilasciata dalla Direzione

Foto e video

- Sono ammesse foto a carattere amatoriale senza l'uso del flash

- Riprese fotografiche e video professionali possono essere effettuate previa autorizzazione rilasciata dalla direzione

È possibile effettuare riprese fotografiche e video amatoriali nel piazzale, nel foyer del museo e nelle gallerie espositive eccetto nelle aree contrassegnate da simbolo di divieto.

Riprese professionali e/o a scopo commerciale e l'esecuzione di copiatura di opere devono necessariamente essere autorizzate dalla Fondazione attraverso una formale richiesta.

Dotazioni

Il museo è dotato di:

- un fasciatoio nel bagno riservato alle donne
- rampe e ascensori
- segnaletica di sicurezza
- segnaletica di orientamento
- Wi-Fi, (Pratowifi; www.pratowifi.it)
- aree di sosta
- aree hands-on
- illuminazione e climatizzazione adeguate alla conservazione ed alla fruizione degli oggetti esposti
- molteplici strumenti di supporto alla visita (didascalie, pannelli, monitor touchscreen, videoproiezioni)
- audioguide (servizio a pagamento, in lingua italiane e inglese)
- assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche (attività su richiesta)

Servizi di informazione e accoglienza

Punto informativo

Il personale della biglietteria è in grado di fornire informazioni sugli orari di apertura dei principali musei e monumenti storici, distribuire brochure e altro materiale informativo.

Bookshop

Il Bookshop del Museo si trova adiacente alla biglietteria. Al suo interno è possibile acquistare pubblicazioni tematiche sulla moda, sulla storia del tessuto, sulla storia della moda, con testi specifici anche di merceologia tessile e tecniche di produzione.

Alcuni dei gadget in vendita appartengono alla linea "Idea in Fabbrica", realizzata direttamente dal Museo. Si tratta di oggetti di vario genere, tutti inerenti il tema tessile e contraddistinti dall'artigianalità della loro realizzazione. Molti sono pezzi unici realizzati esclusivamente per il Museo.

È possibile effettuare acquisti sia tramite carta di credito che bancomat. È possibile inoltre eseguire ordini per corrispondenza e il pagamento verrà effettuato tramite bonifico bancario o carta di credito.

Il bookshop segue l'orario di apertura del museo. L'accesso al bookshop non è indipendente dall'ingresso al museo, ma per accedervi non è necessario pagare il biglietto di ingresso.

Caffetteria

La caffetteria del Museo è adiacente all'ingresso del Museo.

Si tratta di un locale di oltre 140 mq, allestito con tavoli con sedute e mensole laterali con sgabelli, a servizio dell'utenza dei visitatori del Museo, della Biblioteca Comunale Lazzarini e di tutta la cittadinanza.

La caffetteria offre caffè, bevande varie, cibi dolci e salati e svolge il servizio di punto pranzo.

Il servizio è dato in concessione ad un gestore privato.

L'orario di apertura al pubblico della caffetteria segue quello del Polo Campolmi, ma può subire variazioni nel corso dell'anno.

Servizio di visita guidata

Il servizio di visita guidata è disponibile solo su prenotazione e si effettua sia in lingua italiana che inglese.

Le tariffe del servizio sono pubblicate sul sito web del museo alla pagina <https://www.museodeltessuto.it/visita/visite-guidate/>

È possibile richiedere il servizio anche in altre lingue straniere.

Fondo librario

L'accesso alla consultazione del fondo librario è concesso agli utenti che ne motivino la richiesta alla Direzione.

La consultazione è possibile previo appuntamento da richiedere via e-mail alla responsabile del servizio, la dott.ssa Daniela Degl'Innocenti: d.deglinnocenti@museodeltessuto.it

Archivio fotografico

L'accesso alla consultazione della fototeca è concesso agli utenti che ne motivino la richiesta alla Direzione.

La consultazione è possibile previo appuntamento da richiedere via e-mail alla responsabile del servizio, la dott.ssa Arianna Sarti: a.sarti@museodeltessuto.it

Accesso al Deposito e alle Collezioni non esposte

La Direzione del Museo offre agli studiosi la possibilità di accedere al deposito e alle collezioni non esposte. L'accesso è consentito, dietro motivata richiesta, previa autorizzazione della Direzione.

La consultazione è possibile previo appuntamento da richiedere via e-mail alla responsabile del servizio, la dott.ssa Daniela Degl'Innocenti: d.deglinnocenti@museodeltessuto.it

Concessione occasionale di spazi a soggetti terzi

Per iniziative ed eventi di particolare rilevanza è possibile richiedere l'utilizzo di alcune sale del Museo, che potranno essere concesse sia gratuitamente che a pagamento. La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione secondo le modalità previste dal regolamento per la concessione di spazi a soggetti terzi pubblicato alla seguente pagina web:

<https://www.museodeltessuto.it/servizi/affitto-spazi/>

Il servizio attualmente è stato dato in concessione ad un soggetto privato.

Educazione e didattica

Attività educative per le scuole

La Sezione Didattica organizza ogni anno specifici programmi educativi rivolti agli studenti di ogni fascia scolastica, dalla Scuola dell'Infanzia fino alla Scuola Secondaria di II°.

L'offerta prevede percorsi sia teorici che pratici che vengono svolti all'interno della sede museale. Tutta l'offerta prevede il pagamento del biglietto di ingresso riservato alle scuole pari a Euro 4, cui si aggiunge il costo dell'attività.

Il programma didattico può essere richiesto tramite e-mail all'indirizzo didattica@museodeltessuto.it ed è inoltre disponibile sul sito internet del Museo.

È possibile contattare la Sezione Didattica per appuntamenti su progetti sperimentali o per informazioni sui programmi dal Lunedì al Venerdì ore 9.00 – 13.00.

Il Museo collabora inoltre alla formazione di livello universitario e postuniversitario del settore tessile e moda, alla formazione creativa per l'arte tessile, alla formazione professionale di base del settore e nel campo della conservazione tessile.

Attività per il pubblico delle famiglie

Il Museo programma un calendario di attività specifico per il pubblico delle famiglie.

La programmazione è così suddivisa:

- Laboratori per famiglie
- Compleanno al Museo
- Campus Pratomusei

Il programma è consultabile alla pagina web <https://www.museodeltessuto.it/attivita/famiglie/> oppure può essere richiesto tramite e-mail all'indirizzo didattica@museodeltessuto.it

Presso la biglietteria è possibile compilare un modulo per richiedere l'iscrizione alla mailing list del Museo attraverso la quale ricevere le newsletter periodiche con il calendario degli appuntamenti.

Attività per il pubblico adulto

Il Museo collabora nell'arco dell'anno con varie istituzioni cittadine, associazioni culturali e non solo con i quali organizza concerti, spettacoli teatrali, conferenze, presentazioni di libri, convegni, etc.

Il Museo promuove una programmazione di eventi creati a latere delle esposizioni temporanee che approfondiscono i vari nuclei tematici trattati in mostra.

Alcuni appuntamenti sono interamente gratuiti, altri prevedono il pagamento di un biglietto.

Gli eventi sono consultabili sul sito e promossi sulle piattaforme social del Museo.

Partecipazione degli utenti- difesa dei diritti

Indagine sulla customer satisfaction

Il Museo ha adottato la scheda di rilevazione sui visitatori dei Musei elaborata dalla Regione Toscana per effettuare un'analisi qualitativa della fruizione.

Il questionario viene somministrato a campione ai visitatori dal personale della biglietteria.

Durante l'arco dell'anno è possibile inoltre che la somministrazione della scheda venga affiancata o sostituita da monitoraggi specifici su determinate attività e servizi offerti al pubblico.

Reclami

Eventuali reclami dal pubblico per disservizi riscontrati nel percorso espositivo o in area accoglienza, possono essere inoltrati all'indirizzo e-mail info@museodeltessuto.it

La risposta verrà comunicata entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo.

MODULO CUSTOMER SATISFACTION

Il museo rivela l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti attraverso un questionario anonimo che i visitatori possono compilare direttamente on line, al seguente indirizzo:

<https://docs.google.com/forms/d/1a-xkKrXrBljeY2jwrzqzSIVLaJNAa1p9TI03P6gmJ7M/edit>

MODULO PER LE SEGNALAZIONI

Con la Carta dei Servizi il Museo del Tessuto promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento ei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

SEGNALAZIONE PRESENTATA DA / COMPLAIN FORM:

IL SOTTOSCRITTO _____

INDIRIZZO _____

TELEFONO _____

EMAIL _____

Esprimo, in relazione ai servizi del Museo, la seguente segnalazione / complaints and comments: _____

Esprimo una richiesta di miglioramento/suggestions:

Data _____

Firma _____

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del regolamento UE 2016/679, si informa che i dati i personali, conferiti con la presente liberatoria saranno trattati con modalità cartacee e telematiche, nel rispetto della vigente normativa e dei principi di correttezza e liceità, trasparenza e riservatezza; in tale ottica i dati forniti, verranno utilizzati per le finalità strettamente connesse e strumentali

alle attività oggetto della presente autorizzazione. Il "Titolare" del trattamento è la Fondazione Museo del Tessuto, Via Santa Chiara, 24, Prato. L'informativa privacy è visibile anche su www.museodeltessuto.it/privacy/

Il conferimento dei dati personali è facoltativo; tuttavia l'eventuale rifiuto di conferire i dati renderà impossibile l'esecuzione della presente. I dati personali potranno essere oggetto di comunicazione a dipendenti, collaboratori e fornitori della Fondazione nei limiti in cui ciò sia strettamente necessario per il conseguimento delle finalità sopra indicate. Il Titolare non trasferirà i dati presso un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale.

I dati sono conservati nella misura necessaria per l'adempimento degli obblighi e rigorosamente per il tempo necessario a conseguire le finalità per le quali l'informazione è raccolta e, comunque, per non oltre i 5 anni dalla cessazione del rapporto con la Fondazione. In riferimento al trattamento dei suoi dati personali, Lei può esercitare i seguenti diritti: Diritto di accesso ai Suoi dati personali (art.15 GDPR), Diritto di ottenere la rettifica o la cancellazione dei dati (art.16 GDPR), Diritto alla limitazione del trattamento (art.18 GDPR), Diritto alla cancellazione (Ar.17 GDPR), Diritto di opporsi al trattamento (art.21 GDPR) Diritto alla portabilità dei dati (diritto applicabile ai soli dati in formato elettronico) Diritto alla revoca del consenso (art. 7 GDPR). Le richieste da Lei formulate per l'esercizio dei propri diritti possono essere indirizzate all'indirizzo e-mail: info@museodeltessuto.it, specificando nell'oggetto "esercizio dei diritti sui dati personali".

Il sottoscritto dichiara di aver letto l'informativa e presta il consenso al trattamento dei propri dati personali.