

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Comitato di Gestione della Fondazione in data 17 marzo 2023

La Carta individua i servizi che il Museo eroga sulla base del proprio Regolamento. Costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette agli utenti di conoscere i servizi offerti e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta dei servizi viene aggiornata ogni qualvolta si verificano cambiamenti significativi ed è pubblicata sul sito web del Museo nella sezione Amministrazione Trasparente “Servizi Erogati”.

Per quanto riguarda la storia del Museo, la nascita delle sue collezioni, il percorso di visita, si rimanda alle pagine corrispondenti del sito web del Museo: www.museodeltessuto.it

DIRITTI E DOVERI DEI VISITATORI

Gli utenti hanno diritto di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative del Museo;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica, canali social) o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il dovere di:

- osservare le norme di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, dell’edificio e delle opere ivi conservate: i comportamenti in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali di grossa taglia: animali di piccola taglia devono alloggiare nel trasportino per tutto il tempo della permanenza all’interno delle sale del Museo
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell’edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti;
- fumare;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- consumare cibi o bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l’autorizzazione scritta del Museo;
- toccare gli oggetti esposti dove non espressamente consentito;

- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo;
- introdurre valigie, bagagli voluminosi, trolley.

1. ORARI

Per conoscere gli orari di apertura del Museo, le chiusure o le aperture straordinarie in caso di festività durante l'arco dell'anno, le aperture straordinarie in caso di eventi o mostre temporanee si prega di consultare la home page oppure la pagina <https://www.museodeltessuto.it/orari-biglietti-location/>. Su richiesta da parte di gruppi organizzati o scolaresche è possibile visitare il Museo fuori dal consueto orario di apertura al pubblico, previa esplicita richiesta e conseguente autorizzazione.

2. BIGLIETTERIA

L'accesso al Museo per i singoli visitatori avviene senza prenotazione, che è solo consigliata. I gruppi invece accedono con prenotazione obbligatoria. La prenotazione è sempre obbligatoria per le visite guidate (sia per gruppi, sia per singoli). Il biglietto può essere acquistato direttamente presso la biglietteria oppure on line.

Le tariffe di accesso sono consultabili on line alla pagina <https://www.museodeltessuto.it/orari-biglietti-location/> e possono subire variazioni nel corso dell'anno a seconda della programmazione espositiva. Si ricorda che la biglietteria chiude 40 minuti prima dell'orario di chiusura.

Il Museo adotta convenzioni con vari soggetti sia pubblici che privati che permettono di usufruire di agevolazioni sulla tariffa di ingresso nel corso dell'anno. La lista completa e aggiornata delle convenzioni in essere è consultabile alla pagina <https://www.museodeltessuto.it/orari-biglietti-location/#convenzioni>

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.

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

3. INFORMAZIONI PER LA VISITA

Il museo è dotato di:

- guardaroba/deposito oggetti personali
- spazi arredati per la sosta del pubblico
- fasciatoio
- 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

- collegamento wi-fi
- segnaletica di orientamento
- segnaletica di sicurezza
- servizio di guardiania nelle sale
- rampe e ascensori per l'accesso alle persone con difficoltà motorie
- parcheggi di prossimità

3.1 Deposito borse e oggetti

Il Museo è dotato di armadietti con chiusura a chiave. Il deposito è gratuito.

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.

Non è previsto un servizio di custodia. Il Museo non risponde di danni o smarrimenti.

3.2 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.

3.3 Foto e video

È possibile scattare foto e realizzare video nelle sale espositive, ma senza l'uso di attrezzature professionali né flash. La finalità delle immagini dovrà essere per uso personale che non preveda scopo di lucro (art.108 del Codice dei Beni Culturali del paesaggio).

4. SERVIZI AL PUBBLICO

4.1 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.

4.2 Newsletter

Presso la biglietteria è possibile compilare un modulo per richiedere l'iscrizione alla mailing list del Museo attraverso la quale restare aggiornati sulle iniziative del Museo.

4.3 Bookshop

Il Bookshop del Museo si trova all'interno della 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, pezzi unici realizzati esclusivamente per il Museo da artigiani tessili.

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, ma per accedervi non è necessario pagare il biglietto di ingresso.

4.4 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 Lazzerini e di tutta la cittadinanza.

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

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

Il servizio è dato in concessione ad un gestore privato.

Per info www.schiaccino.it

4.5 Servizio di visita guidata

Il servizio di visita guidata è disponibile solo su prenotazione e si effettua principalmente in lingua italiana e inglese. È possibile richiedere il servizio anche in altre lingue straniere.

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

4.6 Biblioteca

L'accesso alla consultazione del fondo librario è gratuita e avviene, solo su appuntamento, dietro motivata richiesta inoltrata al responsabile del servizio, la dott.ssa Daniela Degl'Innocenti: d.deglinnocenti@museodeltessuto.it

Il catalogo è consultabile sul Sistema Bibliotecario Provinciale Pratese alla pagina web <https://catalogoprovinciale.prato.it/it/now/museodeltessuto>

4.7 Accesso al Deposito e al laboratorio di restauro

L'accesso al deposito e al laboratorio di restauro è gratuito e avviene, solo su appuntamento, dietro motivata richiesta inoltrata al responsabile del servizio, la dott.ssa Daniela Degl'Innocenti: d.deglinnocenti@museodeltessuto.it

4.8 Restauri

Il Museo presta servizi nel campo della conservazione e del restauro.

Per informazioni sul servizio, tariffe e modalità è possibile inviare una mail a info@museodeltessuto.it

4.9 Archivio fotografico

L'accesso alla fototeca è gratuito e avviene, solo su appuntamento, dietro motivata richiesta inoltrata al responsabile del servizio, la dott.ssa Arianna Sarti: a.sarti@museodeltessuto.it

4.10 Textile Library

La Textile Library è un archivio di tessuti, fibre, filati e materiali contemporanei per la moda e il design.

L'accesso avviene, solo su appuntamento, dietro motivata richiesta inoltrata al responsabile del servizio, la dott.ssa Laura Fiesoli: l.fiesoli@museodeltessuto.it

Sono previsti costi a seconda del servizio richiesto.

4.11 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 <https://www.museodeltessuto.it/spazi-eventi>
Il servizio attualmente è in concessione ad un soggetto privato.

4.12 Concessione per l'uso e per la riproduzione dei beni culturali (foto/video).

Il Regolamento e tariffario per l'uso e la riproduzione dei beni culturali del Museo si applica sia alle richieste di immagini e al permesso di utilizzo dei beni di proprietà e/o in gestione alla Fondazione Museo del Tessuto, sia alle richieste di servizi fotografici e/o riprese filmate presso i locali del Museo.

Regolamento e tariffe sono consultabili alla pagina <https://www.museodeltessuto.it/biblioteca-e-archivio-fotografico/>

5. EDUCAZIONE E DIDATTICA

5.1 Scuole

La Sezione Didattica organizza ogni anno specifici programmi educativi rivolti agli studenti di ogni fascia scolastica, a partire dalla Scuola dell'Infanzia.

L'offerta prevede il pagamento del biglietto di ingresso riservato alle scuole, cui si aggiunge il costo dell'attività.

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 programma didattico è inoltre disponibile sul sito internet del Museo alla pagina <https://www.museodeltessuto.it/scuole/> o può essere richiesto tramite e-mail all'indirizzo didattica@museodeltessuto.it

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.

5.2 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 museali

Le attività si svolgono dietro prenotazione obbligatoria e prevedono il pagamento di un biglietto.

Il programma è consultabile alla pagina <https://www.museodeltessuto.it/famiglie/>

5.3 Adulti

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.

6. ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

Il Museo è impegnato nella creazione di materiali e percorsi accessibili per garantire il diritto alla cultura delle persone con disabilità o in fragilità sociale.

Per maggiori informazioni e per conoscere meglio tutti i progetti di accessibilità e inclusione sociale in cui è coinvolto il museo scrivere a: didattica@museodeltessuto.it

Tutti i progetti in corso sono consultabili alle pagine <https://www.museodeltessuto.it/accessibilita/> e <https://www.museodeltessuto.it/inclusivita/>

7. INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

Il Museo effettua a campione un'indagine sul grado di soddisfazione del pubblico attraverso l'analisi qualitativa della fruizione.

Il questionario viene somministrato ai visitatori dal personale della biglietteria oppure può essere compilato on line al seguente indirizzo:

<https://docs.google.com/forms/d/1a-xkKrXrBIjeY2jwrzqzSIVLaJNAa1p9Ti03P6gmJ7M/edit>

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 (scuole, famiglie, pubblico adulto).

I risultati dell'indagine confluiscono nella relazione alla attività che accompagna la redazione del bilancio consuntivo e pubblicato alla seguente pagina: <https://www.museodeltessuto.it/fondazione/amministrazione-trasparente/13-bilanci/>

8. 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 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

IL SOTTOSCRITTO _____

CITTA' _____

TELEFONO _____

EMAIL _____

Esprimo, in relazione ai servizi del Museo, la seguente segnalazione:

Esprimo una richiesta di miglioramento:

Data _____

Firma _____

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del regolamento UE 2016/679, si informa che i dati 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.

Data _____

Firma _____