



Città
di Follonica

CARTA DEI SERVIZI

del

MUSEO DELLE ARTI IN GHISA NELLA MAREMMA
(MAGMA) di Follonica

Deliberazione GC n.146 del 23 maggio 2023



REGIONE
TOSCANA



MUSEO
DI RILEVANZA
REGIONALE

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale le istituzioni, sia pubbliche sia private, presentano e rendono pubblici i propri servizi e ne definiscono obiettivi e vincoli di fronte ai cittadini.

Per le Amministrazioni che la adottano, i principi in essa definiti divengono strumento fondamentale di controllo, valutazione e riscontro delle strutture e dei servizi al fine di migliorarne l'efficacia e garantire gli standard dichiarati.

FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Museo delle Arti in Ghisa nella Maremma di Follonica (da qui in avanti, Magma o Museo) è nato nel 2013, e insieme alla Pinacoteca civica costituisce l'insieme dei Musei civici di Follonica. È situato all'interno dell'area ex Ilva, accanto alla Biblioteca e al Teatro cittadino. Le quattro strutture rappresentano gli istituti culturali della città di Follonica.

MISSIONE E FINALITA'

La Direzione del museo Magma individua nella definizione di «museo» formulata dall'ICOM (International Council of Museums), aggiornata nel 2022, la propria missione pubblica di *“istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano eticamente e professionalmente e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze”*.

A partire da questa definizione indirizza le proprie azioni, in ordine alla sua natura civica, alle categorie di oggetti di pertinenza e agli ambiti disciplinari di riferimento, con particolare riguardo alla storia e alla cultura del territorio di Follonica, dall'epoca etrusca fino alla contemporaneità, e ai suoi rapporti con altri istituti del territorio ed oltre.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Direzione del Magma:

- elenca al pubblico la propria sede;
- stabilisce e rende pubblici i servizi che intende erogare e fissa le modalità per usufruirne;
- determina gli standard di qualità che intende perseguire e i criteri per la loro valutazione;
- indica gli strumenti a disposizione del pubblico e di quanti accedono a diverso titolo per partecipare al miglioramento delle prestazioni garantendone recepimento e trasparenza;
- si impegna al rispetto dei criteri fissati e al loro continuo miglioramento anche attraverso un periodico monitoraggio.

RIFERIMENTI GIURIDICI E LINEE GUIDA

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (D.Lgs. n. 42/2004) e successive modifiche ed integrazioni;
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 «Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei» in attuazione dell'art. 150, comma 6 D.L. n. 112/1998;
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 21 febbraio 2018 «Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale» n. 113/2018;
- Raccomandazione per la Protezione e promozione dei musei e delle collezioni, UNESCO, 2015;
- Codice Etico dell'ICOM per i Musei, 2009;
- Codice di deontologia professionale ICOM - UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla XV assemblea generale di ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986 e successive modifiche.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività il Museo si ispira ai seguenti principi fondamentali:

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 Museo si adoprerà 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.

Imparzialità

Il Magma 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

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La Direzione del Magma si impegna a segnalare tempestivamente i casi di sospensione del servizio, a fornirne adeguata giustificazione pubblica e ad adottare tutti i provvedimenti necessari ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico deve essere garantita per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione. L'utente può proporre osservazioni e segnalare delle esigenze, formulare suggerimenti o comunicare reclami, rispetto ai quali è dovuto un riscontro entro il termine di trenta giorni dalla ricezione.

Efficacia ed efficienza

La Direzione del Magma si impegna costantemente per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, perseguendo l'adozione delle soluzioni tecnologiche e delle procedure più funzionali al conseguimento di tale obiettivo.

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.

Il Magma adotta 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.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

Gli utenti del Magma hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- essere aggiornati sulle iniziative del Museo attraverso il sito www.magmafollonica.it oppure www.comune.follonica.gr.it (vedi paragrafo "sito internet e social");
- interloquire con il Museo 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 formale di un reclamo, secondo il modello allegato alla presente carta.

I suggerimenti e i reclami per il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono essere indirizzati a: frontoffice@magmafollonica.it.

L'Amministrazione comunale accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi ed effettua un monitoraggio periodico delle segnalazioni, provvedendo a rispondere entro 30 giorni.

Doveri

Gli utenti del Museo sono tenuti ad osservare le regole di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale in servizio presso il Museo e del patrimonio culturale 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;
- utilizzare sigarette elettroniche;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni;
- consumare cibi e bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione;
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce;
- toccare le opere d'arte;
- oltrepassare i cordoni e le altre barriere che delimitano il percorso di visita.

È consentito effettuare fotografie per uso personale, senza uso di cavalletto e flash.

Verifica dei servizi

Allo scopo di garantire la partecipazione e una soddisfacente erogazione dei servizi, la Direzione del Museo verifica periodicamente la conformità agli standard fissati e il livello di gradimento delle prestazioni rese al fine di provvedere al loro miglioramento. Gli strumenti adottati si basano su metodi d'indagine quantitativi e qualitativi volti a conoscere e raccogliere l'opinione del maggior numero possibile di utenti. Per la valutazione del livello di gradimento sono disponibili per i visitatori questionari cartacei

o postazione interattiva all'uscita, destinati a raccogliere suggerimenti (customer satisfaction) per migliorare la qualità del museo e dei servizi.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI ESSENZIALI

La Direzione del Museo fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali e le peculiarità, che permettono la misurazione della qualità dei servizi perseguita da questa Carta.

Accessibilità

Il Museo è accessibile ai portatori di handicap.

Biglietteria e accoglienza

Presso la biglietteria sono esposte informazioni generali, anche in lingua inglese, sul museo, sugli eventi e sulle manifestazioni ospitate o correlate, in particolare:

- orari;
- tariffe dei biglietti;
- categorie degli aventi diritto ai biglietti ridotti e gratuiti;
- segnalazione delle promozioni;
- segnalazione di eventuali disservizi;
- informazioni sui servizi.

In prossimità della biglietteria è inoltre a disposizione materiale informativo, in lingua italiana e inglese, contenente:

- depliant informativi;
- orari;
- manifestazioni in corso;
- questionario di gradimento o totem customer satisfaction.

Accoglienza assistenza e custodia

Nel Museo è assicurata la vigilanza e il costante controllo sulle collezioni; il personale fornisce ai visitatori informazioni su percorsi, servizi ed eventi del Museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

Segnaletica

In prossimità del Museo, sono presenti pannelli indicativi e informativi.

All'interno del Museo è presente la segnaletica relativa ai servizi essenziali.

Sito internet e social

Il museo Magma è presente anche sul web, con un sito internet dedicato www.magmafollonica.it. Da questo portale si accede alle pagine di descrizione del

museo, mostre ed eventi passati o previsti, con tutte le news su iniziative e manifestazioni in corso, servizi con indicazioni sulle attività rivolte ai visitatori e agli utenti, servizi educativi, con le informazioni riguardanti i percorsi didattici e le altre proposte per le scuole e le famiglie, informazioni, con indicazioni su orari, tariffe dei biglietti.

E' possibile reperire informazioni sugli eventi previsti sul sito www.comune.follonica.gr.it. Il museo Magma è presente sui social con una pagina facebook,, un profilo instagram, twitter, instagram, che vengono costantemente aggiornati con attività, eventi ma anche con rubriche dedicate al museo e alla città.

Sussidi alla visita

Il Magma, al fine di garantire la piena fruibilità, mette a disposizione degli utenti strumenti a sussidio della visita quali:

- pannelli in lingua italiana e inglese con contenuti testuali di introduzione o informazione;
- dépliant informativi gratuiti;
- guida breve anche in italiano, inglese, francese e tedesco.
- visite guidate a pagamento o comprese nel biglietto di ingresso.

Servizi educativi

Le attività educative e formative sono rivolte al pubblico di tutte le fasce scolastiche sia delle scuole del Comune di Follonica, sia di quelle al di fuori.

Sono previsti visite e laboratori che seguono percorsi tematici il cui contenuto e livello di approfondimento sono flessibili in funzione della fascia di età dei ragazzi.

Vengono proposti, inoltre, laboratori e attività per bambini e ragazzi anche al di fuori dell'orario scolastico ed anche per le famiglie e il pubblico più ampio.

Per informazioni sull'offerta dei laboratori didattici, sulle tematiche proposte, sulle fasce di età interessate e sui costi è possibile consultare il sito del museo oppure richiederle scrivendo una email a frontoffice@magmafollonica.it o telefonando allo 0566 59027.

Bookshop

Il servizio è presente ed attivo durante l'orario di apertura del museo.

Il personale addetto alla vendita è a conoscenza di almeno un'altra lingua oltre all'italiano. Presso i bookshop è possibile reperire guide e mappe, anche in lingua inglese, nonché molte altre pubblicazioni inerenti tutti i musei del Sistema e pubblicazioni specifiche legate al "tema" del Museo. Si possono, inoltre, acquistare cataloghi di mostre, pubblicazioni, riproduzioni, oggettistica, souvenir.

Mostre temporanee

Il Magma organizza presso la propria sede esposizioni temporanee in collaborazione con esperti nei diversi settori, con istituzioni sia pubbliche che private, con associazioni del territorio. Generalmente la visita alla mostra temporanea è compresa nel biglietto di ingresso al Museo. Le informazioni sulle mostre temporanee in corso si trovano nella biglietteria del Museo.

Promozione e divulgazione

Le informazioni relative al Magma, al calendario e agli orari degli eventi quali mostre, convegni e aperture straordinarie organizzati dal Museo sono pubblicizzati attraverso la stampa, il sito internet, i social network, dépliant e locandine. I materiali divulgativi sono disponibili presso la biglietteria, nelle sedi delle principali istituzioni culturali cittadine, nei centri di informazione turistica e nelle strutture ricettive della città.

Aperture straordinarie

Aperture speciali sono previste in occasione di eventi particolari o visite guidate per gruppi, concordate in precedenza.

Pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria e pronto intervento

La pulizia della sede museale e delle sale dei laboratori didattici avviene in orari diversi da quelli di apertura.

I lavori ordinari e straordinari di manutenzione delle postazioni museali e dei reperti esposti vengono programmati in orari diversi da quelli di apertura in modo da limitare al massimo il disagio per il pubblico.

Biblioteca della Ghisa e Pinacoteca civica

La Biblioteca della Ghisa, che si trova davanti al museo Magma, e la Pinacoteca civica sono le istituzioni culturali strettamente connesse al museo Magma. Nel catalogo della Biblioteca sono inseriti, in una sezione specifica, tutti i testi che si trovano al centro di Documentazione all'interno del museo. La Pinacoteca molto spesso collabora per le mostre temporanee e per le iniziative che riguardano le arti figurative. Con le due strutture il Magma coordina il calendario delle attività culturali.

Comunicazione

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Ente, del Magma e disponibile in formato cartaceo presso la biglietteria.

Validità ed aggiornamento

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica in base alle necessità.

Scheda informativa del Magma

Informazioni generali

Comune di Follonica

Museo delle Arti in Ghisa nella Maremma

Area ex Ilva, 58022 Follonica (GR)

tel: 0566/59027

mail: frontoffice@magmafollonica.it

Breve descrizione

Il Magma è un museo di archeologia industriale, dedicato al lavoro, più propriamente un museo di narrazione, che racconta la storia tecnologica, artistica e umana dello stabilimento siderurgico di Follonica nel momento della sua massima produzione, il XIX secolo. L'allestimento interattivo e multimediale, ospitato presso il Forno San Ferdinando, entro l'area della Città fabbrica, sito di rilevante valore di archeologia industriale, è articolato su tre piani principali: la *Sezione Arte* - con reperti in legno e ghisa prodotti dalla ottocentesca Scuola di Disegno e Ornato e dalla Fonderia artistica, la *Sezione Storia* - dedicata alle risorse naturali e umane che hanno concorso alla peculiarità della attività fusoria, che nasce con gli Etruschi e a fasi alterne, continua attraverso le varie epoche fino a concludersi definitivamente con la chiusura della fabbrica nel 1960, la *Sezione Produzione* - dedicata al lavoro e al procedimento di fusione del metallo, situata nel seminterrato, ambiente emotivo e ricco di suggestione. Inoltre alcuni locali del Museo la sezione dedicata a *Gli Etruschi*, espongono reperti rinvenuti in un insediamento industriale nei pressi della città moderna, e oggetti provenienti dai vicini insediamenti abitativi del VI secolo a.C. Infine, nel 2021, una sala del museo si è arricchita di una nuova sezione, *Le Cementine Nicoletti*, dove una postazione interattiva e una esposizione dei modelli delle formelle in ferro, racconta la storia di un'altra fabbrica follonichese di artigianato artistico, quella delle Cementine Nicoletti, che ha prodotto le mattonelle con decorazioni liberty e colori sgargianti, che si ritrovano in molti pavimenti di edifici della città e del territorio.

Orario minimo

Dal martedì alla domenica:

dalle 18.00 alle 23.00

Mercoledì e domenica:

dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 18.00 alle 23.00

Dal 16 settembre al 15 giugno:

da martedì a domenica dalle 15.30 alle 19.00

Lunedì chiuso

L'orario indicato è l'orario minimo di apertura. Per particolari eventi, o in particolari periodi dell'anno l'orario può variare in aumento. Ne viene data opportuna pubblicità attraverso i canali di comunicazione. Sono sempre possibili aperture straordinarie su prenotazione per gruppi scolastici e non.

Tariffe dei biglietti

- € 5,00 intero;
- € 4,00 ridotto;
- € 7,00 visita guidata e laboratorio
- € 4,00 visita guidata o laboratorio

RIDOTTO 4 EURO: gruppi di più di 15 persone, scuole e convenzioni (Auser, Soci Unicoop Tirreno, possessori MAGMAcard, FolloniCard, pArcheoCARD)

INGRESSO GRATUITO per bambini minori di 12 anni, insegnanti con classi, guide con gruppi, disabili e accompagnatore, ICOM, MIBACT EDUMUSEI CARD

Servizi del museo

- Desk info
- Biglietteria
- Toilette
- Bookshop
- Wifi free zone
- Materiali di supporto alla visita in italiano e inglese
- sul sito IZI.travel è consultabile gratuitamente l'audioguida del museo
- carrozzina a disposizione per anziani o disabili

Servizio di informazione e prenotazione visite guidate e attività educative

Il servizio è attivo negli orari di apertura del museo:

- tel: 0566/59027
- mail: frontoffice@magmafollonica.it

Accessibilità diversamente abili

Il museo è accessibile ai disabili

Sia i percorsi che i laboratori sono strutturati secondo criteri di massima inclusione e sono sempre rimodulabili in base ad eventuali specifiche esigenze.



Carta dei servizi del museo MAGMA di Follonica



MODULO SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI/RECLAMI

La tua opinione conta! Lascia una tua segnalazione o suggerimento o reclamo!

Compila questo modulo e consegnalo al personale del frontoffice del museo o invia una email all'indirizzo frontoffice@magmafollonica.it, specificando bene nell'oggetto "SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI/RECLAMI"

- **SEGNALAZIONE**
- **SUGGERIMENTO**
- **RECLAMO**

OGGETTO

MOTIVO DEL RECLAMO

PRESENTATO/A DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A A _____ PROV. DI _____

VIA _____ CAP _____

TEL. _____ EMAIL _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati ed utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo (entro 30 gg.) e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo istituto.

Firma _____