

CARTA DEI SERVIZI

AFFIDATI ALLA GESTIONE DELLA FONDAZIONE BRESCIA MUSEI

(approvata dalla Giunta Comunale con delib. n. 1129 del 31.10.2007)



INDICE

1. Introduzione.....	pag.	3
2. Presentazione della Fondazione Brescia Musei.....	pag.	4
3. Principi fondamentali della gestione		
4. Finalità della gestione.....	pag.	5
5. Cosa compete al Comune e cosa compete alla Fondazione.....	pag.	6
6. Aree archeologiche e sedi museali affidate in gestione.....	pag.	7
7. Mappa del centro storico con indicazioni sedi museali e parcheggi della zona.....	pag.	8
8. Tariffe Musei Civici d'Arte e di Storia.....	pag.	9
9. Che cosa sono gli standard di qualità		
10. Cosa si chiede al visitatore.....	pag.	10
11. Valutazione.....	pag.	11
12. Servizi per gli utenti garantiti presso tutte le sedi museali e standard di qualità.....	pag.	12
13. Tariffe visite guidate.....	pag.	13
14. Schede Musei d'arte e di storia.....	pag.	14

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi affidati alla gestione della Fondazione Brescia Musei è nel contempo:

- una guida alla fruizione dei servizi funzionanti nei musei e un mezzo di informazione relativamente a:
 - a) tariffe d'ingresso ai musei e tariffe dei principali servizi gestiti dalla Fondazione;
 - b) caratteristiche delle sedi museali;
 - c) servizi garantiti in ognuna di esse, con i relativi standard di qualità “**attuali**”, quelli che l'utente può immediatamente constatare: ogni reclamo o segnalazione circa il mancato rispetto degli standard potrà essere comunicato all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico istituito presso la Fondazione Brescia Musei, che metterà in atto i rimedi del caso;
 - d) previsti miglioramenti delle sedi museali e dei servizi in esse presenti: gli “**impegni e programmi**” da attuare nei tre anni di durata della presente Carta, a decorrere dalla sua approvazione da parte della Giunta Comunale;
- un'assunzione di responsabilità da parte della Fondazione Brescia Musei, in relazione alla qualità dei servizi garantita e programmata;
- un patto con l'utenza alla quale è richiesto un ruolo attivo che si realizza sia nell'osservanza di alcune semplici regole di comportamento nella fruizione dei servizi, sia nell'inoltro alla Fondazione, non solo di eventuali reclami per disservizi, ma anche di segnalazioni, suggerimenti, proposte:
 - per il miglioramento dei servizi,
 - per l'ampliamento, la differenziazione e l'affinamento dell'offerta culturale legata ai musei e al patrimonio storico-artistico della città.

2. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE BRESCIA MUSEI AFFIDATARIA DELLA GESTIONE DEI MUSEI CIVICI D'ARTE E DI STORIA

Il Consiglio Comunale, con provvedimento n. 61 del 7.3.2003, ha deliberato la costituzione della società Brescia Musei S.p.A. cui è stata affidata la gestione dei musei civici d'arte e di storia, per la durata di 8 anni dalla sottoscrizione del contratto di servizio tra Comune e Società. Successivamente tutti gli azionisti della predetta società hanno manifestato l'assenso alla trasformazione dell'organizzazione gestionale, privilegiando il modello della fondazione. È stata quindi costituita la Fondazione Brescia Musei di cui sono fondatori:

- Comune di Brescia
- Fondazione CAB
- Fondazione ASM
- Camera di Commercio

La Fondazione Brescia Musei è ora operativa, avendo ottenuto in data 26.1.2007 l'iscrizione al numero 300 del Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Brescia, ed è pertanto subentrata a pieno titolo alla Società Brescia Musei. Tra Comune e Fondazione è stato quindi formalizzato un nuovo contratto di servizio con atto n. 829 Rep. dell'8.6.2007, per la durata di otto anni da tale data.

Organi della Fondazione sono:

- il Presidente
- il Consiglio Direttivo
- il Collegio dei Revisori
- il Segretario

Altre informazioni relative alla Fondazione (statuto, composizione Consiglio direttivo, soggetti partecipanti) sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di Brescia e sul sito della Fondazione: «www.bresciamusei.com», oltre che presso la sede della Fondazione Brescia Musei, in via Musei n. 55 – Brescia.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA GESTIONE

Il museo è un'istituzione al servizio della società e del pubblico. La Fondazione Brescia Musei, nella gestione dei musei civici d'arte e di storia, osserva i principi di eguaglianza, partecipazione, trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia, conformemente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27/1/1994 in materia di gestione di pubblici servizi.

4. FINALITÀ DELLA GESTIONE

Il Comune ha affidato la gestione dei Musei Civici d'arte e di storia alla Fondazione Brescia Musei con l'esplicita finalità di incrementare e favorire la fruizione del patrimonio museale da parte della collettività, non solo attraverso una gestione articolata, tesa a soddisfare le esigenze di diverse tipologie di utenze, ma anche attraverso l'organizzazione di particolari eventi espositivi, culturali e promozionali che si tengono nei musei stessi.

L'I.C.O.M. (International Council of Museums) ha formulato nel 1989 la seguente definizione di museo: "Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze dell'uomo e dell'ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto".

Comune e Fondazione Brescia Musei fanno propria tale definizione: nella gestione dei vari servizi presso i musei, diventano pertanto fondamentali e strategiche:

- l'attenzione alle diverse categorie dell'utenza quali: il turista, singolo o in gruppo; il visitatore locale; l'insegnante che conduce il gruppo dei suoi allievi; i gruppi scolastici e gli studenti universitari; lo studioso e il ricercatore;
- la consapevolezza che all'interno di tali «profili-utente» vi sono anziani, giovani, bambini, famiglie, persone diversamente abili, soggetti tutti con necessità diverse che devono trovare riscontro in termini di accessibilità e di fruibilità di sedi, attrezzature e servizi.

5. COSA COMPETE AL COMUNE E COSA COMPETE ALLA FONDAZIONE BRESCIA MUSEI

Le sedi e le raccolte museali appartengono al demanio comunale. Il Settore Musei d'arte e di storia promuove la ricerca scientifica, storica e artistica relativamente, alla Pinacoteca Tosio Martinengo, al Museo del Risorgimento, al Museo delle Armi, al Complesso museale San Salvatore-Santa Giulia, al Museo Romano ed alle Collezioni dell'Ottocento e del Novecento, e provvede alla conservazione, incremento, tutela e restauro del patrimonio archeologico, artistico e storico di proprietà del Comune, cooperando, oltre che con la Fondazione Brescia Musei, con gli organi statali e regionali preposti alla tutela dei beni culturali esistenti in città.

Come già accennato, il Comune, con il citato contratto di servizio, ha affidato alla Fondazione Brescia Musei la gestione dei seguenti servizi presso le sedi museali:

- sorveglianza percorsi museali;
- vigilanza presso i vari musei;
- pulizia sedi museali;
- servizi editoriali, vendita di riproduzioni, realizzazione di cataloghi ed oggettistica;
- servizi di book shop e di guardaroba;
- servizi promozionali;
- servizi di ristorazione;
- servizi di accoglienza e di guida;
- servizi di didattica;
- servizi di informazione;
- servizio di biglietteria;
- manutenzione ordinaria delle strutture museali;
- manutenzione ordinaria del verde delle strutture museali

Il contratto di servizio prevede, tra l'altro, che la Fondazione Brescia Musei possa anche organizzare: attività di promozione, comunicazione e marketing finalizzate alla più ampia fruizione dei musei cittadini; particolari mostre di significativo valore artistico, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati; speciali eventi culturali connessi a particolari aspetti dei beni o ad operazioni di recupero, restauro o acquisizione.

6. SEDI MUSEALI E AREE ARCHEOLOGICHE AFFIDATE IN GESTIONE ALLA FONDAZIONE BRESCIA MUSEI – GIORNI ED ORARI DI APERTURA

SEDE MUSEALE	INDIRIZZO	PERIODO	GIORNI	ORARIO
Museo di Santa Giulia	via Musei 81/b	1° ottobre - 31 maggio 1° giugno - 30 settembre	da martedì a domenica	9.30 - 17.30 10.00 - 18.00
Pinacoteca Tosio Martinengo	piazza Moretto 1	1° ottobre - 31 maggio 1° giugno - 30 settembre	da martedì a domenica da martedì a domenica	9.30 - 13.00 14.30 - 17.00 10.00 - 13.00 14.30 - 18.00
MUSEI DEL CASTELLO - Museo delle Armi Luigi Marzoli - Museo del Risorgimento	via Castello 9,	1° ottobre - 31 maggio 1° giugno - 30 settembre	da martedì a domenica da martedì a domenica	9.30 - 13.00 14.30 - 17.00 10.00 - 13.00 14.30 - 18.00
Area del Capitolium	via Musei 55	Tutto l'anno	da martedì a domenica	10.00 - 13.00 14.00 - 17.00

NOTE:

I musei rimangono chiusi tutti i lunedì non festivi, mentre sono aperti i lunedì festivi (esempio, lunedì di Pasqua).

Nei periodi in cui sono allestite mostre nei locali delle sedi museali, gli orari di apertura possono subire variazioni, specie in aumento: per informazioni consultare «www.bresciamusei.com» o telefonare al numero 030/2977833 (Centro Unico di Prenotazione).

Presso la biglietteria di ogni Museo è rintracciabile un referente, persona alla quale l'utente può rivolgersi per le informazioni, le prenotazioni e per tutte le necessità del caso.

7. MAPPA DEL CENTRO STORICO CON INDICAZIONI SEDI MUSEALI E AREE ARCHEOLOGICHE E PARCHEGGI DELLA ZONA



LEGENDA

- m1*
Museo di Santa Giulia
- m2*
Pinacoteca Tosio Martinengo
- m3*
Museo del Risorgimento
- m4*
Museo delle Armi Luigi Marzoli
- m5*
Area archeologica Capitolium

8. TARIFFE DEI MUSEI CIVICI D'ARTE E DI STORIA⁽¹⁾

SEDE MUSEALE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA BIGLIETTO	COSTO
Museo di Santa Giulia	via Musei 81/b	intero ridotto - per gruppi da 10 a 25 persone ridotto - per visitatori da 14 a 18 anni e oltre 65 anni ridotto - per scolaresche - per persona ⁽²⁾ ridotto - per scolaresche - per persona ⁽²⁾ + laboratorio didattico min. 15-max 25 studenti	€ 8,00 € 6,00 € 4,00 € 3,00 € 4,50
Pinacoteca Tosio-Martinengo	piazza Moret- to 1	intero ridotto - per gruppi da 10 a 25 persone ridotto - per visitatori da 14 a 18 anni e oltre 65 anni ridotto - per scolaresche - per persona ⁽²⁾ ridotto - per scolaresche - per persona ⁽²⁾ + laboratorio didattico min. 15-max 25 studenti	€ 5,00 € 4,00 € 4,00 € 3,00 € 4,50
Musei del Castello - Museo delle Armi Luigi Marzoli - Museo del Risorgimento	via Castello 9	intero ridotto - per gruppi da 10 a 25 persone ridotto - per visitatori da 14 a 18 anni e oltre 65 anni ridotto - per scolaresche - per persona ⁽²⁾ ridotto - per scolaresche - per persona ⁽²⁾ + laboratorio didattico min. 15-max 25 studenti	€ 5,00 € 4,00 € 4,00 € 3,00 € 4,50
Area archeologica Capitolium	via Musei 55	ingresso libero	

(1) Le tariffe sono state assentite con deliberazione della Giunta Comunale n. 384 del 30.8.2006
Eventuali modifiche delle tariffe saranno segnalate sul sito della Fondazione «www.bresciamusei.com».

(2) Per ogni gruppo sono previste due ingressi gratuiti per gli accompagnatori.

Il biglietto d'ingresso per specifiche mostre è fissato singolarmente ogni volta per ciascuna iniziativa.

9. CHE COSA SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso ciascuna delle sedi museali.

Gli **standard attuali** si riferiscono a quelli già constatabili dall'utente al momento della redazione di questa Carta dei Servizi e riguardano i servizi presenti in ogni sede museale.

Gli standard di qualità programmati sono invece identificati dagli "**impegni e programmi**" che compaiono nelle schede relative ad ogni sede, alle pagine seguenti.

Gli standard di qualità, attuali e programmati, sono aggiornati ogni tre anni.

10. CHE COSA SI CHIEDE AL VISITATORE

Mentre la Fondazione Brescia Musei si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione da parte di tutti delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento:

- non fumare all'interno delle sedi museali;
- non toccare le opere e i reperti esposti;
- utilizzare solo l'apposito locale per il consumo di bevande e di alimenti;
- spegnere i cellulari in prossimità degli impianti di sicurezza;
- non utilizzare fotocamere e/o cineprese con flash;
- seguire le istruzioni del personale addetto alla sorveglianza dei percorsi museali;
- inoltrare alla Fondazione eventuali reclami, segnalazioni, proposte con le modalità indicate al successivo paragrafo.

11. VALUTAZIONE

La qualità dei servizi che si esprime negli standard attuali e programmati è monitorata dalla Fondazione Brescia Musei, con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati di accesso ai musei, di partecipazione agli eventi organizzati presso di essi, nonché attraverso la raccolta e l'elaborazione di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti.

A tale scopo è attivo presso la Fondazione **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico** che risponde al numero telefonico 030/2400640 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Anche il referente presso la biglietteria di ciascun museo può ricevere, negli orari di apertura degli stessi, reclami e suggerimenti.

Reclami, osservazioni, segnalazioni e proposte possono essere inoltrate anche:

- per lettera indirizzata alla Fondazione Brescia Musei, Via Musei n. 55 – 25121 – Brescia;
- per posta elettronica, all'indirizzo E-Mail info@bresciamusei.com;
- per fax, al numero 030/2990267;

Per quanto riguarda i reclami la Fondazione assicura risposta scritta entro un periodo massimo di trenta giorni e si impegna a mettere in atto tempestivamente, se possibile, i rimedi del caso, ovvero a concedere abbuoni per ingressi e/o eventi, a parziale ristoro di eventuali disservizi subiti.

La Fondazione redigerà un rapporto annuale su reclami, segnalazioni, osservazioni e proposte pervenute: il rapporto sarà trasmesso ufficialmente al Comune. Il Comune provvederà periodicamente a realizzare ed elaborare questionari di soddisfazione dell'utenza e a pubblicarne i risultati sulla stampa locale, sul sito del Comune e sul sito della Fondazione.

12. SERVIZI RILEVANTI PER GLI UTENTI GARANTITI PRESSO CIASCUNA SEDE MUSEALE

Presso tutte le sedi museali sono garantiti i seguenti servizi essenziali, con gli standard di qualità a fianco precisati:

servizio informazioni e prenotazione visite:	sul sito « www.bresciamusei.com » e presso il CUP (Centro Unico Prenotazioni) del Museo di Santa Giulia, che risponde al numero telefonico 030-2977833 (da martedì a domenica ore 10.00-16.00) i visitatori possono ricevere informazioni ed effettuare prenotazioni per tutte le sedi museali. In ciascuna sede museale, il referente incaricato alla biglietteria è inoltre addetto al servizio informazioni.
servizio visite guidate:	è svolto in collaborazione con le Guide Turistiche Autorizzate della Provincia; sono disponibili itinerari di 3 o 6 ore nelle sedi museali e/o in città per singoli o gruppi; i percorsi sono illustrati sul sito della Fondazione.
servizio di didattica:	circa 90 diverse opzioni possono essere scelte dagli insegnanti. Tra le tipologie curate dal servizio di didattica museale: laboratori didattici, percorsi tematici, itinerari speleologici, ecc.: le proposte sono illustrate con apposita pubblicazione a stampa e sul sito della Fondazione. L'iniziativa gode del patrocinio dell'Ufficio scolastico provinciale.
servizio bookshop e vendita riproduzioni:	la vendita di pubblicazioni ed oggettistica museale è presente in ciascuna sede; è possibile effettuare pagamenti con bancomat e carte di credito; è possibile acquistare le guide di ciascun museo ed altri volumi da www.bresciamusei.com , cliccando la voce «shop» sulla barra di navigazione.
sorveglianza percorsi museali:	ciascuna sede museale è presidiata da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.

Presso alcune sedi museali sono presenti ulteriori servizi, precisati nelle schede relative ad ogni singola sede (vedi infra).

13. TARIFFE VISITE GUIDATE

VISITE GUIDATE			COSTO
comitive:	fino a 3 ore	per gruppi da 15 a 25 persone	€100
	fino a 6 ore	per gruppi da 15 a 25 persone	€190
scolaresche:	fino a 2 ore	per gruppi da 15 a 25 persone	€ 80
	fino a 6 ore	per gruppi da 15 a 25 persone	€145

supplementi: Lingua straniera € 15,00 - Trasferta in provincia € 15,00 - Ora supplementare € 15,00

VISITE ESCLUSIVE

In ciascuna sede museale è possibile realizzare visite esclusive - in orario di chiusura al pubblico – i costi di tale servizio dipendono da numerose variabili: durata, percorso, numero dei componenti del gruppo, numero delle guide richieste, numero del personale di sorveglianza necessario, presenza di eventuali catering e/o intrattenimenti. Per questa ragione, è necessario concordare un preventivo con gli uffici della Fondazione (tel. 030-2400640).

14. SCHEDE MUSEI D'ARTE E DI STORIA

A) MUSEO DI SANTA GIULIA

Caratteristiche della sede:

struttura priva di barriere architettoniche;
sale non accessibili: la cripta altomedievale di San Salvatore;
toilette uomo, donna, accessibile ai disabili e completi di fasciatoio;
locali climatizzati; superficie espositiva mq. 12.000;
sala conferenze n. 216 posti a sedere (affittabile su richiesta tel. 030-2400640).

Notizie storico-artistiche sulla sede e sulle raccolte esposte: reperibili sul sito «www.bresciamusei.com».

I numerosi itinerari possibili sono evidenziati in depliant in più lingue, nella guida del Museo, nei pannelli didattici collocati nelle sale e sul sito della Fondazione.

Tutte le opere sono identificate da didascalie in lingua italiana e inglese. Apparati multimediali sono presenti nelle sale del museo.

Altri servizi presenti:

- servizio guardaroba gratuito;
- servizio ristoro: caffetteria e ristorante;
- sportello bancomat;
- info point turistico.

Impegni e programmi:

- raccolta dati relativi a numero visitatori museo, numero visitatori mostre, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo; numero reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste;
- automazione dei servizi di biglietteria, raccolta dati, gestione dei magazzini e del bookshop;
- incremento degli spazi verdi a disposizione del pubblico e miglioramento delle possibilità di fruizione.;
- ampliamento dei servizi di guida e dell'offerta didattica;
- incremento delle pubblicazioni sul museo;
- incremento degli apparati video e multimediali;
- miglioramento standard di comfort della sala conferenze del museo;
- istituzione di Card museale con servizi aggiuntivi.

B) AREA ARCHEOLOGICA DEL CAPITOLIUM

Caratteristiche dell'area:

L'area è oggetto di una campagna di studi e restauri che – al momento di redazione della presente Carta – ne comportano la temporanea chiusura e la sua completa inaccessibilità.

L'area presenta barriere architettoniche, un elevatore permette di accedere al pronao del tempio capitolino.

Toilette uomo, donna, accessibile ai disabili.

Notizie storico-artistiche sull'area:

reperibili sul sito «www.bresciamusei.com».

Nel percorso che - compatibilmente con il procedere dei lavori – viene periodicamente aperto al pubblico sono collocati pannelli didattici in italiano e in inglese.

Impegni e programmi:

- raccolta dati relativi a numero visitatori, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo; numero reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste;
- pubblicazione di una guida del sito;
- realizzazione di apparati didattici e sussidi esplicativi multilingue.

C) MUSEI DEL CASTELLO

C-1) MUSEO DEL RISORGIMENTO

Caratteristiche della sede:

struttura priva di barriere architettoniche;

toilette uomo, donna, accessibile ai disabili;

locali non climatizzati.

Gli spazi espositivi sono divisi in due edifici: Grande e Piccolo Miglio.

Il Museo è in fase di riallestimento dal 2005. Ultimato questo lavoro da parte del Settore Musei del Comune, la raccolta delle collezioni relative al Museo del Risorgimento sarà collocata nel Grande Miglio, mentre il Piccolo Miglio sarà riservato ad esposizioni temporanee.

Notizie storico-artistiche sulla sede e sulle raccolte esposte:
reperibili sul sito «www.bresciamusei.com».

Impegni e programmi:

- raccolta dati relativi a numero visitatori museo, numero visitatori mostre, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo; numero reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste;
- automazione dei servizi di biglietteria, raccolta dati, gestione dei magazzini e bookshop;
- ampliamento dei servizi di guida e dell'offerta didattica;
- adeguamento della sede con interventi sull'immobile: rifacimento segnaletica interna ed esterna, sostituzione serramenti;
- creazione di un'aula per la didattica e di una sala per incontri;
- creazione di un punto ristoro e guardaroba, compatibilmente con il progetto predisposto dal Settore Musei del Comune.

C-2) MUSEO DELLE ARMI LUIGI MARZOLI

Caratteristiche della sede:

Per la sua collocazione, all'interno del Mastio Visconteo del Castello, la sede presenta barriere architettoniche ed è sprovvista di servizi igienici, oltre che di spazi adeguati per il servizio di guardaroba e un punto ristoro. Un intervento strutturale per il superamento di tali problematiche è tra i programmi del Comune.

Notizie storico-artistiche sulla sede e sulle raccolte esposte:
reperibili sul sito «www.bresciamusei.com».

Impegni e programmi:

- raccolta dati relativi a numero visitatori museo, numero visitatori mostre, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo; numero reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste;
- rifacimento degli apparati didattici interni alle sale;
- pubblicazione guida aggiornata del museo;
- automazione dei servizi di biglietteria, raccolta dati, gestione del magazzino e del bookshop.

D) PINACOTECA TOSIO MARTINENGO

Caratteristiche della sede:

Il progressivo riassetto delle collezioni museali e della sale del Museo – impiantistica compresa – ad opera del Settore Musei del Comune condurrà alla definizione stabile del percorso museale nelle sezioni di pittura e grafica.

La struttura è priva di barriere architettoniche;
toilette uomo, donna, accessibile ai disabili;
locali non climatizzati.

Notizie storico-artistiche sulla sede e sulle raccolte esposte:
reperibili sul sito «www.bresciamusei.com».

Altri servizi:

- punto ristoro: distributore automatico di bibite e bevande calde;
- servizio guardaroba gratuito.

Impegni e programmi:

- raccolta dati relativi a numero visitatori museo, numero visitatori mostre, numero frequentanti laboratori didattici, numero visite di gruppo; numero reclami, segnalazioni, osservazioni, proposte, richieste;
- ☐ automazione dei servizi di biglietteria, raccolta dati, gestione del magazzino e del bookshop;
- servizio di audioguida;
- segnaletica esterna;
- pubblicazione guida aggiornata e depliant del Museo.