

# MUS! MUSEO DI LIVIGNO E TREPALLE

## CARTA DEI SERVIZI 2020

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	p. 1
2. IL MUS! MUSEO DI LIVIGNO E TREPALLE	p. 1
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	p. 2
4. SERVIZI	p. 2
5. COMUNICAZIONE	p. 4
6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	p. 4
7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	p. 4
8. CONTATTI	p. 5

### 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard previsti, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni e proposte anche attraverso segnalazioni, suggerimenti e reclami.

La Carta dei servizi ha lo scopo quindi di coniugare la valorizzazione del patrimonio culturale con la soddisfazione dell'utente.

### 2. IL MUS! MUSEO DI LIVIGNO E TREPALLE

Il Mus! Museo di Livigno e Trepalle ha sede a Livigno, in via Domenion n.51 nei locali di proprietà del Comune di Livigno. La Raccolta è di proprietà del Comune di Livigno che lo ha istituito con deliberazione di Consiglio Comunale n. 56 del 30.09.2015.

#### Struttura

Il museo è situato in un'antica abitazione della fine del '700, in muratura e in legno, disposta su quattro piani.

Al piano seminterrato trovano posto la biglietteria, i locali di servizio e due cantine in cui sono esposti utensili e attrezzi del lavoro contadino; al piano rialzato ricostruzioni degli ambienti originali e sezioni sull'arte del riciclaggio, la lavorazione del latte e delle erbe, la devozione religiosa e le credenze popolari; al primo piano si raccontano la cucina e la lavorazione della lana, il boom turistico e la zona extradoganale. La soffitta è invece allestita con oggetti eterogenei, che variano nel corso del tempo a seconda delle esigenze museali.

#### Storia

La Raccolta espone e valorizza le proprie collezioni appartenenti agli usi, costumi e tradizioni popolari del territorio di Livigno e Trepalle. Già nel 1987 il Comune di Livigno acquista l'edificio e interviene con lavori di ristrutturazione per realizzare un museo, ma solo nel 2001 si inizia a pensare al progetto di allestimento, sviluppato poi dopo molti anni.

La raccolta museale di Livigno e Trepalle viene ufficialmente istituita il 30 settembre 2015 e inaugurata il 22 dicembre dello stesso anno.

#### Patrimonio

Il museo espone materiale etnografico sia attraverso la ricostruzione di ambienti domestici, sia attraverso sezioni che raccontano le radici contadine di Livigno e le dinamiche che hanno portato al presente. Una grande parte della collezione del museo appartiene a un fondo donato al Comune nel 1998, costituito da mobili d'arredo, quadri di famiglia, oggetti d'uso quotidiano e documenti cartacei. Solo nel 2015, in prossimità dell'apertura del museo, sono stati donati o prestati dalla popolazione altri oggetti. La collezione

è in continuo incremento. Il museo possiede libri di storia ed etnografia locale e dispone di un archivio con foto d'epoca digitalizzate e video di storia locale.

### Missione

Il Museo compie la propria missione attraverso:

- l'attività di raccolta, conservazione, inventariazione, comunicazione ed esposizione ai fini di studio ed educazione, frutto delle donazioni o dei prestiti ricevuti dal Comune di Livigno.
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, conferenze, corsi e stage, visite guidate e laboratori;
- l'attività di ricerca scientifica, in particolare lo studio delle proprie collezioni e del patrimonio storico-etnografico del territorio di Livigno.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo si ispira ai principi di:

#### Uguaglianza e imparzialità

I servizi vengono erogati senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Il personale svolge le proprie funzioni con obiettività e imparzialità.

#### Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate per ridurre il disagio agli utenti.

#### Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. Individua modi e forme per le comunicazioni degli utenti (questionari di gradimento, proposte, reclami). Il museo individua i propri Stakeholder per coinvolgerli nelle decisioni e accoglie volontari che collaborano con il personale per migliorare i servizi offerti. Il Museo collabora con le istituzioni del territorio, in particolare con gli altri musei aderenti al Sistema museale della Valtellina.

#### Sicurezza

Il Museo garantisce la conformità degli spazi e dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza.

#### Riservatezza

Il Museo opera 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 persone non autorizzate né ceduti, comunicati, diffusi a terzi, salvo quanto specificatamente previsto per l'erogazione dei servizi.

#### Trasparenza

Il Museo è un Servizio del Comune che opera secondo la normativa sulla trasparenza. Il Sistema museale di cui il Museo fa parte predispone annualmente un Bilancio sociale, reso pubblico, con i principali dati riguardanti il funzionamento del Museo.

#### Disponibilità e chiarezza

Il personale si pone nei confronti del pubblico con cortesia e collaborazione, semplificando le procedure burocratiche e utilizzando un linguaggio facile e accessibile. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nelle comunicazioni scritte e telefoniche.

#### Qualità

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento ai livelli uniformi di qualità previsti dal D.M. 113 21/02/2018. Lo staff del Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

## **4. SERVIZI**

### **Accesso**

#### Come raggiungere il Museo

Il Museo, sito in via Domenion 51, si trova vicino al centro di Livigno; è facilmente raggiungibile con tutti i mezzi di trasporto e ben segnalato. Sono presenti parcheggi a pagamento nelle vicinanze e un posto auto di carico e scarico all'esterno del museo.

#### Orari di apertura

Il museo è aperto durante la stagione invernale dal lunedì al sabato dalle 10 alle 12.30 e dalle 15 alle 19 (chiuso la domenica) e nella stagione estiva dal martedì al sabato dalle 10 alle 12.30 e dalle 15 alle 19, la domenica dalle 10 alle 12.30 e dalle 15 alle 17.30, il venerdì anche dalle 21 alle 23 (chiuso il lunedì). In bassa stagione è aperto il sabato dalle 10 alle 12.30 e dalle 15 alle 19 e la domenica dalle 10 alle 12.30 e dalle 15 alle 18.00.

In questi orari è sempre presente almeno un addetto all'accoglienza e alla sorveglianza. Le esposizioni sono chiuse il 1 gennaio, il giorno di Pasqua, l'8 settembre in occasione della Festa Patronale e il giorno di Natale. Gruppi e scolaresche possono concordare altri orari di visita (0342 970296 - mus@livigno.eu). L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Commissione Culturale di Livigno, nel rispetto degli standard vigenti; viene esposto all'esterno del museo e viene adeguatamente pubblicizzato con locandine distribuite nelle strutture commerciali e ricettive del territorio di Livigno.

#### Ingresso e tariffe

L'ingresso è a pagamento. E' obbligatoria la prenotazione nel caso di scolaresche e gruppi.

È inoltre possibile effettuare delle visite guidate (prenotazione obbligatoria).

#### Informazioni

Il Museo ha una biglietteria/punto informazioni; nella reception sono disponibili brevi guide tascabili (in italiano, inglese e tedesco) e altri materiali informativi gratuiti. Informazioni sui servizi si trovano anche online sul sito [museolivigno.it](http://museolivigno.it)

#### Spazi

All'interno del museo è presente un prospetto grafico dell'edificio che indica gli spazi espositivi e di servizio. È inoltre presente un "Baby pit stop" con punto allattamento e fasciatoio e una piccola sezione bibliografica con testi in consultazione.

#### Disabili

Tutti i piani del museo, ad eccezione della soffitta, sono accessibili a disabili motori tramite ascensore e all'ingresso è presente un servizio igienico a norma.

### **Fruizione**

#### Patrimonio

Il patrimonio del Museo è prevalentemente esposto, solo una piccola parte è conservata nei depositi.

Per aiutare il visitatore all'interpretazione dei beni esposti, il museo dispone di una guida tascabile gratuita, di pannelli, didascalie e schede mobili presenti nelle sale, postazioni con video inerenti l'allestimento e device con foto d'epoca digitalizzate.

#### Educazione e didattica

Grazie a personale qualificato, il museo propone servizi educativi e didattici, anche ludici, per promuovere la conoscenza del patrimonio storico-etnografico del territorio di Livigno.

Le attività sono in genere a pagamento.

Alle scuole sono dedicate visite guidate e laboratori didattici, i cui contenuti vengono concordati direttamente con gli insegnanti che li richiedono.

Le principali proposte extrascolastiche sono:

- Museo in famiglia: appuntamenti a tema, dedicati a bambini e bambine, in cui si svolgono attività laboratoriali e creative in collaborazione con i volontari del museo.
- Museo tempo libero: corsi a tema per giovani e adulti

Il museo organizza inoltre esposizioni temporanee, conferenze, eventi in collaborazione con altre istituzioni e associazioni del territorio.

#### Documentazione

Studiosi e appassionati possono fare richiesta motivata dei documenti e delle immagini fotografiche disponibili (0342 970296 [mus@livigno.eu](mailto:mus@livigno.eu)). I libri sono tutti consultabili in loco.

## **5. COMUNICAZIONE**

Per favorire la conoscenza del patrimonio museale e la partecipazione alle attività culturali, il museo dispone di proprie pagine sul sito [museoalivigno.it](http://museoalivigno.it), [sistemamuseoalivigno.it](http://sistemamuseoalivigno.it) e sul sito [livigno.eu/museo](http://livigno.eu/museo), di una pagina Facebook e di un profilo Instagram. Vengono inoltre aggiornate le informazioni in Google My Business e Tripadvisor.

Ogni mese viene inviata la newsletter via mail al Sistema Museale della Valtellina, agli uffici APT, alla Comunità Montana Alta Valtellina e alla tv locale.

## **6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Per valutare la qualità del servizio, il grado di soddisfazione dell'utenza e i possibili miglioramenti, il Museo mette a disposizione dei visitatori e degli insegnanti appositi questionari. Periodicamente viene rilevato anche il gradimento di altri servizi offerti. E' inoltre presente un "quaderno" in cui il visitatore può lasciare i propri commenti. E' possibile comunicare con il personale del Museo per iscritto, per telefono e posta elettronica. Per osservazioni, suggerimenti o reclami è inoltre disponibile un modulo alla reception.

## **7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **Diritti**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- essere accolti con gentilezza e attenzione dallo staff del Museo che si adopererà per rendere la loro esperienza piacevole e per soddisfare le loro richieste;
- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

### **Doveri**

Gli utenti sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti esposti e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

All'interno del Museo sono ammessi i cani di piccola taglia, ma devono essere tenuti in braccio o nel trasportino.

I visitatori sono invitati a lasciare gli ombrelli nei contenitori all'ingresso del Museo.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali e nell'ascensore;
- effettuare riprese video e fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- consumare cibi e bevande, salvo quanto specificatamente concordato per attività organizzate.

## **8. CONTATTI**

Mus! Museo di Livigno e Trepalle  
via Domenion, 51 - 23041 Livigno (So)  
0342 970296  
mus@livigno.eu  
[www.museolivigno.it](http://www.museolivigno.it)

sistemamusealevaltellina.it  
livigno.eu/museo

Facebook MUS Museo di Livigno e Trepalle  
Instagram museodilivignoetrepalle

### **Staff**

Desirè Castellani  
desire.castellani@livigno.eu tel. 349 6621249  
Alice Martinelli  
alice.martinelli@livigno.eu tel. 335 1665784