

Carta dei Servizi

Museo Civico P.A. Garda di Ivrea

Art. 32, c. 1 del d.lgs. 33/2013

La Carta dei Servizi del Museo Civico P.A. Garda di Ivrea è il documento attraverso il quale il Museo presenta al pubblico la propria identità istituzionale, la missione culturale e le principali attività svolte, definendo al contempo i servizi offerti e gli standard di qualità che l'istituto si impegna a garantire. Essa rappresenta uno strumento fondamentale di trasparenza, comunicazione e responsabilità nei confronti della collettività, attraverso il quale il Museo esplicita gli impegni assunti verso i propri utenti e verso tutti i portatori di interesse.

La Carta dei Servizi costituisce inoltre uno strumento di tutela per il pubblico, poiché rende esplicite le modalità di accesso e fruizione dei servizi, i livelli qualitativi attesi e le forme di partecipazione e di interlocuzione messe a disposizione dei visitatori. Attraverso questo documento il Museo Civico P.A. Garda si impegna a monitorare e migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati, favorendo un rapporto aperto e costruttivo con il pubblico e con la comunità di riferimento.

L'adozione della Carta dei Servizi si inserisce nel quadro normativo nazionale avviato con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, che ha introdotto questo strumento come garanzia di trasparenza, efficienza e tutela dei cittadini nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei gestori di servizi di interesse pubblico. Successivamente il Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*), ha definito il quadro procedurale volto al miglioramento della qualità dei servizi e alla definizione di standard di riferimento.

Nel contesto museale, la Carta dei Servizi assume un significato specifico e particolarmente rilevante. In linea con le raccomandazioni e le buone pratiche promosse a livello internazionale dall'ICOM (International Council of Museums), il museo è infatti riconosciuto come un'istituzione permanente al servizio della società e del suo sviluppo, impegnata nella conservazione, nello studio, nella valorizzazione e nella comunicazione del patrimonio culturale. In questa prospettiva il pubblico non è soltanto destinatario dei servizi museali, ma interlocutore attivo e parte integrante del sistema museale.

La Carta dei Servizi si configura pertanto come uno strumento di dialogo e di relazione tra il Museo e i suoi pubblici, attraverso il quale l'istituto esplicita i principi che orientano la propria attività e definisce gli standard qualitativi che intende perseguire nell'erogazione dei servizi. Essa è strettamente collegata allo statuto e al regolamento del Museo e ne declina in modo operativo i principi e gli obiettivi, fornendo informazioni chiare e accessibili riguardo alle modalità di fruizione del Museo, ai servizi disponibili e agli strumenti di partecipazione messi a disposizione degli utenti.

La Carta si ispira ai principi fondamentali individuati dalla normativa nazionale e dalle linee guida museali: uguaglianza e accessibilità, imparzialità, continuità dei servizi, partecipazione dei cittadini, sicurezza e tutela della riservatezza, disponibilità e chiarezza nelle relazioni con il pubblico, nonché qualità ed efficienza nell'erogazione dei servizi. Tali principi costituiscono il riferimento per l'attività del Museo e orientano l'impegno dell'istituzione nel garantire un'esperienza di visita qualificata, inclusiva e culturalmente significativa.

Indice

Presentazione	4
Segnaletica esterna e accesso	4
Servizi di accoglienza	5
Orari e biglietteria	5
Prenotazioni	6
Punto informativo	6
Famiglie e bambini.....	7
Collegamento Wi-Fi.....	7
Accessibilità.....	7
Spazi espositivi e collezioni.....	8
Articolazione degli spazi.....	8
Comunicazione nell’allestimento.....	8
Collezioni.....	8
Depositi	9
Impianti e sicurezza	9
Spazi per il pubblico	9
Servizi di ospitalità.....	10
Valorizzazione.....	10
Documentazione sui beni conservati.....	10
Servizi educativi.....	10
Rapporti con il territorio	11
Obiettivi di miglioramento.....	11
Reclami, proposte e suggerimenti	12
Comunicazione.....	12
Revisione e aggiornamento	12

Presentazione

Il **Museo Civico Pier Alessandro Garda**, meglio noto semplicemente come Museo Garda, ha sede in **Piazza Ottinetti, 10015 Ivrea (TO)**, nel centro storico della città, all'interno dell'ex monastero di Santa Chiara. Il museo è raggiungibile attraverso il sito web ufficiale www.museogardaivrea.it e tramite l'indirizzo email musei@comune.ivrea.to.it; i contatti telefonici principali sono **0125 410512** e **0125 410316**. Il Museo è presente anche sui principali canali social, Facebook e Instagram, per la comunicazione con il pubblico e la promozione delle attività culturali.

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda è un'istituzione culturale permanente senza scopo di lucro, di titolarità del **Comune di Ivrea**. La missione del museo è quella di acquisire, conservare, studiare, valorizzare ed esporre il patrimonio culturale affidato alla sua cura, contribuendo alla diffusione della conoscenza e alla crescita culturale della comunità attraverso attività di ricerca, educazione e divulgazione.

La storia del museo affonda le proprie radici nella seconda metà del XVIII secolo, quando studiosi e collezionisti locali iniziarono a raccogliere materiali archeologici e opere d'arte successivamente donate alla città. Il museo civico venne istituito ufficialmente nel 1876 e oggi è intitolato a **Pier Alessandro Garda**, collezionista eporediese che nel 1874 donò alla città una significativa raccolta di arte orientale. Dopo un lungo periodo di chiusura, il museo è stato riaperto al pubblico nel 2014 con un allestimento completamente rinnovato, grazie anche alla donazione di Lucia Guelpa e al sostegno di altri enti.

Il percorso espositivo si articola attorno a tre principali nuclei collezionistici: la **collezione archeologica**, che documenta la storia della città e del territorio eporediese dall'età neolitica al tardo Medioevo; la **collezione di arte orientale**, costituita da oltre cinquecento opere provenienti in gran parte dal Giappone e dall'Asia orientale; e la **collezione Guelpa Croff**, che comprende dipinti dal Medioevo al Novecento entrati nelle raccolte civiche attraverso il lascito di Lucia Guelpa.

Inserito nel sistema culturale della città, il Museo Garda svolge un ruolo attivo nella vita culturale di Ivrea e del territorio eporediese, promuovendo mostre temporanee, attività educative, progetti di ricerca, eventi e collaborazioni con istituzioni culturali, scuole e associazioni. In questo modo il museo si configura come uno spazio di incontro e di partecipazione, volto a rafforzare il rapporto tra patrimonio culturale, comunità locale e pubblico dei visitatori.

Segnaletica esterna e accesso

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda ha sede in **Piazza Ottinetti**, nel centro storico di Ivrea, all'interno del complesso dell'ex monastero di Santa Chiara, in una posizione facilmente accessibile sia con mezzi pubblici sia con mezzi privati.

Il museo è raggiungibile a piedi dalla **stazione ferroviaria di Ivrea** in circa **15 minuti**. Il centro cittadino è inoltre servito dal trasporto pubblico locale: la fermata dell'autobus più vicina al museo è **Corso d'Azeglio / Piazza Freguglia**, da cui si raggiunge la sede museale con una breve percorrenza pedonale. Presso tale fermata transitano diverse linee urbane ed extraurbane (linee **1, 1/, 2, 2/, 4, 5, 6 e 6/**), che collegano il centro con i principali quartieri della città e con il territorio circostante.

L'edificio museale è segnalato nelle principali vie di accesso alla città e nei punti di snodo del centro storico attraverso la tradizionale **segnaletica turistica marrone dedicata ai luoghi di interesse culturale**, che indica chiaramente la direzione del museo. All'esterno della sede museale, in prossimità dell'ingresso alla biglietteria — che coincide con l'ingresso del punto informativo e di accoglienza turistica gestito da **Turismo Torino e Provincia** — sono collocati appositi **banner segnaletici** che indicano chiaramente l'accesso al Museo Civico P.A. Garda, facilitando l'individuazione dell'ingresso da parte dei visitatori. Il Museo è facilmente individuabile anche attraverso i principali strumenti digitali di navigazione e ricerca online, tra cui **Google Maps** e altri servizi di geolocalizzazione (coordinate: 45.46758256973846, 7.878078917608179).

Essendo situato nel centro storico, il museo non dispone di un parcheggio riservato. Nelle immediate vicinanze sono tuttavia disponibili **parcheggi pubblici a pagamento**, tra cui **Piazza Fillak**, **Piazza Freguglia** e **Piazza Rondolino**, nonché parcheggi gratuiti nell'area di **Piazza del Mercato** (tra via Circonvallazione, viale Monte Stella e via Lago Sirio), non disponibili nei giorni di **martedì e venerdì** in occasione del mercato cittadino.

Servizi di accoglienza

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo Civico Pier Alessandro Garda e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta dei Servizi e nel rispetto delle norme di comportamento indicate nel regolamento di visita e nella segnaletica presente negli spazi espositivi e nei locali di servizio.

Orari e biglietteria

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente **sei giorni su sette**, con apertura **dal martedì alla domenica**, dalle **9.00 alle 13.00** e dalle **15.00 alle 18.00**. Il giorno di **chiusura settimanale è il lunedì**. L'ultimo ingresso è consigliato entro le **ore 17.15**, per consentire una fruizione adeguata del percorso espositivo.

L'ingresso al museo è a pagamento. Il **biglietto intero** ha un costo di **€8**, mentre il **biglietto ridotto** è di **€6** ed è riservato a:

- visitatori di età superiore ai 65 anni;
- studenti universitari fino ai 25 anni;
- gruppi di almeno 20 persone previa prenotazione (un accompagnatore con funzioni di referente ha diritto all'ingresso gratuito);
- possessori di biglietto di ingresso dei musei convenzionati con reciproche agevolazioni, ovvero Castello di Ivrea, Museo Laboratorio Tecnologic@mente e Archivio Storico Olivetti;
- soci del Touring Club Italiano e del FAI.

L'**ingresso gratuito** è previsto per:

- visitatori con disabilità e un familiare o accompagnatore;

- minori di 18 anni e studenti fino all'ultimo anno della scuola secondaria superiore;
- classi di istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado, pubbliche o private, previa prenotazione (la gratuità è estesa fino a due docenti accompagnatori);
- gruppi classe dell'Università della Terza Età di Ivrea;
- amministratori e funzionari del Comune di Ivrea e della Fondazione Guelpa nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali;
- direttori e conservatori di musei italiani e stranieri;
- personale dei ruoli direttivi del Ministero della Cultura;
- giornalisti iscritti all'albo;
- guide turistiche abilitate all'esercizio della professione;
- genitori o accompagnatori con bambini nel primo anno di vita in possesso del **Passaporto Culturale** del progetto *Nati con la Cultura – per un museo a misura di famiglie e bambini*.

Ai possessori di **Abbonamento Musei** e di **Torino+Piemonte Card** viene rilasciato un **biglietto di ingresso gratuito**, indipendentemente dalla categoria tariffaria di appartenenza.

Il biglietto può essere acquistato **esclusivamente presso la biglietteria del museo**. Il museo effettua la **registrazione puntuale degli ingressi**, anche nel caso di accesso gratuito, tramite rilevazione manuale.

Prenotazioni

È possibile prenotare **visite guidate al museo**. La prenotazione è **obbligatoria** e i gruppi possono essere composti da un **numero massimo di 25 persone**.

Le visite guidate sono disponibili nelle seguenti modalità:

- **Visita guidata in lingua italiana** della durata di **1 ora e 30 minuti**: €80,00
- **Visita guidata in lingua inglese o francese** della durata di **1 ora e 30 minuti**: €100,00
- **Visita guidata breve in lingua italiana** della durata di **45 minuti**: €50,00
- **Visita guidata breve in lingua inglese o francese** della durata di **45 minuti**: €60,00

Le prenotazioni possono essere effettuate **telefonticamente** contattando il museo al numero **0125 410512**, oppure tramite **posta elettronica** all'indirizzo **musei@comune.ivrea.to.it**.

La prenotazione è richiesta anche per **gruppi organizzati e scolaresche**, al fine di garantire una gestione ottimale dei flussi di visita e un'adeguata qualità dell'esperienza museale.

Punto informativo

All'ingresso del museo è presente la **biglietteria e punto di accoglienza**, situato presso lo spazio condiviso con il punto informativo turistico della città gestito da **Turismo Torino e Provincia**. Il personale addetto all'accoglienza fornisce ai visitatori le principali informazioni utili alla fruizione del museo e dei suoi servizi.

Al momento dell'ingresso viene rilasciato a ciascun visitatore un **biglietto cartaceo**, anche nei casi di accesso gratuito. Insieme al biglietto viene consegnata una **mappa cartacea del museo**, contenente

la piantina degli spazi espositivi; la distribuzione degli ambienti, delle sale e delle principali collezioni o mostre in corso viene illustrata ai visitatori dal personale di accoglienza.

È inoltre disponibile gratuitamente una **brochure informativa**, in lingua inglese e italiana, che presenta la storia del museo e delle sue collezioni più significative.

All'inizio del percorso espositivo, al **primo piano del museo**, è collocato un **totem digitale** dotato di sistema di inquadramento tramite **QR code**, che consente ai visitatori di accedere gratuitamente e in autonomia a una **visita guidata digitale dedicata alla sezione archeologica**.

Per tutte le altre sezioni delle collezioni permanenti e per le mostre temporanee, il percorso di visita è supportato da **pannelli introduttivi ed esplicativi** e da **didascalie bilingui (italiano e inglese)**, che forniscono informazioni sulle opere esposte, sui contesti storici e sugli aspetti principali delle raccolte museali.

Famiglie e bambini

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda offre un percorso di visita **strutturato appositamente per bambini e ragazzi**, concepito come una sorta di **caccia al tesoro** che guida i più piccoli alla scoperta dei capolavori delle collezioni in modo ludico e interattivo. Il percorso può essere svolto **in autonomia**, grazie alla consegna all'ingresso di **mappa, quaderno e materiali dedicati all'attività**, oppure attraverso **visite guidate recitate da attori di compagnie teatrali**, pensate per rendere la fruizione delle opere più coinvolgente.

Mensilmente il museo organizza inoltre **laboratori didattici** di vario tipo, condotti da archeologi, artisti e ceramisti, rivolti a bambini, ragazzi e famiglie, con l'obiettivo di approfondire la conoscenza delle collezioni e stimolare la creatività.

Il museo aderisce al progetto **“Nati con la Cultura”**, garantendo **accessibilità fisica degli spazi**, presenza di **fasciatoio e area per l'allattamento**, materiali dedicati ai più piccoli per rendere gradevole la permanenza in museo, e attività specifiche durante tutto l'anno, in modo da offrire un'esperienza culturale inclusiva e a misura di famiglia.

Collegamento Wi-Fi

All'interno della struttura museale è possibile collegarsi alla **rete Wi-Fi della città di Ivrea**, accessibile ai visitatori, che consente l'utilizzo di strumenti digitali di supporto alla visita e la consultazione di risorse informative online. Attualmente il museo non dispone di una rete Wi-Fi propria.

Accessibilità

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda garantisce l'accesso a persone con ridotta mobilità motoria o su sedia a ruote. Pur non disponendo di un parcheggio riservato, la strada che dal parcheggio più vicino conduce al museo è **lastricata e chiusa al traffico veicolare**, rendendo agevole l'accesso pedonale anche a chi ha difficoltà motorie. L'ingresso alla biglietteria è accessibile tramite **apposita rampa**, e l'intero percorso espositivo si sviluppa su un unico piano, con **ascensore** che consente l'accesso al primo piano e all'inizio del percorso.

Tutte le sale sono accessibili, e durante il percorso sono presenti **diverse sedute** (divanetti, sedute individuali e sedie) che permettono di sostare in caso di affaticamento. Gli spazi possono essere visitati in **totale autonomia e sicurezza**.

Per i visitatori con esigenze specifiche sono presenti strumenti di supporto per la fruizione: alcune collezioni, come quella archeologica, offrono **didascalie in Braille** e un'**installazione tattile** che consente di percepire la consistenza delle opere e di vari oggetti. Inoltre, numerosi **schermi interattivi** e **video sottotitolati** rendono la visita più accessibile.

Il museo dispone di **bagno per disabili** e l'ascensore ha una cabina sufficientemente grande per le sedie a rotelle, con porte ampie che consentono un passaggio agevole.

Attualmente non sono disponibili **visite guidate dedicate o tour specifici**, ma il museo si impegna a garantire la fruizione delle collezioni anche a visitatori con disabilità attraverso le soluzioni sopra descritte.

Spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda si articola in **tedici sale collegate tra loro da lunghi corridoi**, con un percorso espositivo sviluppato su **un unico piano**. L'ingresso e la biglietteria si trovano al **piano terra**, mentre l'accesso al percorso museale principale al primo piano è garantito tramite **scala o ascensore**.

Al **piano terra** è presente un **guardaroba dedicato a bambini e ragazzi**, mentre al **primo piano** i visitatori possono usufruire di un **guardaroba con cassette chiuse a chiave**, dove depositare effetti personali in sicurezza.

È presente uno **spazio esterno**, situato nel cortile del museo e porticato, dove durante la bella stagione vengono svolti **laboratori didattici e attività per famiglie**. Inoltre il cortile del museo ospita eventi di diversa natura come concerti, festival letterari e manifestazioni sportive. Tutti gli spazi permanenti sono attualmente **aperti al pubblico**, mentre **tre sale** sono dedicate alle **mostre temporanee**.

Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di **pannelli esplicativi o Lumiwall**, disponibili in **lingua italiana e inglese**, e tutte le opere sono accompagnate da **didascalie bilingui**. Le opere sono esposte seguendo **criteri scientifici** (come per la collezione archeologica) o **criteri tematici** (come per le collezioni Guelpha Croff e Orientale), garantendo una lettura coerente e approfondita del patrimonio.

Collezioni

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda possiede **sette collezioni** che documentano la storia, l'arte e la cultura del territorio e oltre. La **collezione archeologica**, **parte di quella numismatica** e la **collezione "Dal Medioevo al Rinascimento"** sono esposte permanentemente nella prima sezione del museo, mentre le collezioni **Guelpha Croff**, **Orientale**, **Paesaggi di carta** e la **collezione Dal Seicento**

al **Contemporaneo** sono soggette a **rotazioni periodiche**, utili alla tutela dei beni culturali e a offrire al visitatore un'esperienza sempre nuova.

Depositi

Il museo dispone di **due depositi "a vista"**, che permettono ai visitatori di accedere, almeno visivamente, a opere non attualmente in esposizione. In futuro è prevista la possibilità di **visite guidate ai depositi** o altre forme di maggiore accessibilità, con l'obiettivo di ampliare l'esperienza di fruizione del patrimonio museale. Altri depositi, non accessibili e non visibili, sono presenti all'interno del museo.

Impianti e sicurezza

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda **rispetta la normativa vigente** in materia di sicurezza strutturale, antincendio, impiantistica ed evacuazione. È dotato di **Certificato di Prevenzione Incendi (CPI)**, registro giornaliero per il controllo delle uscite di sicurezza e degli strumenti antincendio (estintori, manichette, naspi), e svolge ciclicamente **prove di evacuazione in presenza del Responsabile Tecnico della Sicurezza (RTS)**.

Le sale espositive sono illuminate con **impianti adeguati alle esigenze conservative**, affiancati da **impianti illuminotecnici flessibili** per il risparmio energetico. Le vetrine che ospitano le opere più delicate, come quelle della **collezione Orientale**, sono dotate di **impianti di climatizzazione e data logger** per il monitoraggio di temperatura e umidità, mentre la temperatura nelle altre aree del museo è mantenuta **costante tutto l'anno**. Il museo effettua **monitoraggio e manutenzione periodici** delle collezioni, degli spazi di allestimento e delle aree verdi.

Il **sistema di allarme è acustico**, le **uscite di sicurezza**, in totale cinque, sono tutte segnalate con **indicazioni luminose** presenti in ogni sala e conducono direttamente all'**esterno**. È presente inoltre uno **spazio calmo**, un'area protetta progettata per ospitare temporaneamente persone con mobilità ridotta durante emergenze, resistente a fuoco e fumo e dotata di sistemi di comunicazione bidirezionale.

Tutti gli spazi e gli impianti del museo sono sottoposti a **pulizia quotidiana**, e in occasione di riallestimenti o interventi sugli impianti vengono effettuati **interventi straordinari di pulizia**, a garanzia della sicurezza e della conservazione delle opere e delle strutture.

Spazi per il pubblico

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda dispone di spazi pensati per il **comfort e la fruizione dei visitatori**. La sala dedicata alle mostre temporanee è **attrezzata anche per conferenze, convegni e proiezioni** ed è **affittabile da utenti esterni** per iniziative culturali o formative. Tutte le sale del percorso museale sono dotate di **sedute** per permettere soste durante la visita. Subito dopo la biglietteria, all'ingresso, è presente una saletta con una **panca centrale** dove i visitatori possono riposare.

Servizi di ospitalità

Il museo offre ai visitatori alcuni servizi di ospitalità per rendere più confortevole la permanenza:

- **Bookshop**, aperto negli stessi orari del museo, con pubblicazioni, gadget e materiali informativi sulle collezioni e sulle mostre.
- **Guardaroba**, con armadietti a chiusura sicura, per depositare oggetti personali in tutta tranquillità.

Le sale per le mostre temporanee e per le conferenze possono ospitare anche **laboratori, piccoli concerti o rappresentazioni teatrali, visite guidate con i curatori e altre attività didattiche** per famiglie, scuole e gruppi di visitatori.

Valorizzazione

Il museo comunica il proprio **calendario di attività e iniziative** attraverso:

- il **sito web ufficiale**: <https://www.museogardaivrea.it/>
- newsletter tramite mail,
- pagine **social** (Facebook e Instagram),
- quotidiani e comunicati ufficiali tramite l'**ufficio stampa del Comune di Ivrea**,
- locandine, manifesti e materiali informativi distribuiti sul territorio.

Ogni anno il museo organizza mediamente **due o tre mostre temporanee** e partecipa con il **prestito di proprie opere** ad istituti museali italiani ed europei. Il museo ospita regolarmente **laboratori per bambini e visite guidate condotte dai curatori**, garantendo un'offerta culturale e didattica ampia e accessibile a tutti i pubblici.

Il Museo Civico Pier Alessandro Garda dispone, inoltre, di **cataloghi scientifici** sulle collezioni permanenti più importanti e produce pubblicazioni dedicate alle **mostre temporanee**. Tali cataloghi rappresentano uno strumento fondamentale per documentare e approfondire il patrimonio del museo, con contenuti rivolti sia a studiosi sia a un pubblico più ampio, anche in chiave divulgativa.

Documentazione sui beni conservati

La maggior parte dei beni del museo è **catalogata e inventariata** su software digitale *Promemoria*, mentre la schedatura del materiale ancora non inventariato è in corso. La documentazione è resa **fruibile al pubblico** tramite la pubblicazione delle schede dei beni sul **sito web del museo**, corredate da immagini ad alta risoluzione, consentendo una conoscenza scientifica e approfondita di ogni opera. Esistono inoltre **schede di restauro e di movimentazione** delle opere, attualmente non completamente accessibili al pubblico o agli studiosi, ma consultabili su richiesta.

Servizi educativi

Il museo, sulla base di una programmazione annuale delle attività, realizza un articolato **programma di servizi educativi** rivolti principalmente alle **scuole** di ogni ordine e grado e, più in generale, al pubblico del territorio. L'offerta comprende visite guidate alle collezioni permanenti e alle mostre

temporanee, percorsi tematici e attività laboratoriali di carattere storico, artistico e archeologico, progettate per favorire la conoscenza del patrimonio museale attraverso modalità di apprendimento attivo e partecipato. Le attività sono modulate in relazione all'età dei partecipanti e agli obiettivi formativi dei diversi livelli scolastici. I servizi educativi sono affidati, tramite procedure di selezione pubblica, a **operatori esterni qualificati** (archeologi, artisti, restauratori ed esperti di didattica museale), mentre il museo mantiene il coordinamento e la gestione organizzativa delle attività, inclusi i servizi di prenotazione, accoglienza e amministrazione. Il museo promuove inoltre la collaborazione con le istituzioni scolastiche del territorio attivando, su richiesta, percorsi di tirocinio, PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) e altre forme di alternanza scuola-lavoro. La struttura è inoltre sede accreditata per il Servizio Civile Universale, contribuendo alla formazione e al coinvolgimento dei giovani nelle attività culturali e di valorizzazione del patrimonio.

Rapporti con il territorio

Il Museo Civico P.A. Garda sviluppa una rete consolidata di relazioni socio-culturali con soggetti pubblici e privati del territorio, promuovendo iniziative volte alla valorizzazione del patrimonio locale e alla partecipazione attiva della comunità. Tra i progetti principali, il museo partecipa al programma **“Nati con la Cultura”**, volto a rendere l'esperienza museale accessibile e coinvolgente per bambini e famiglie.

Il museo è inoltre partner del progetto **“Cittadini Illumi(n)ti”**, finanziato dalla Fondazione Compagnia di San Paolo attraverso il bando OPEN Community, che mira a coinvolgere operatori culturali e cittadini in un partenariato diffuso per la mappatura e lo sviluppo dei pubblici culturali della città di Ivrea, promuovendo una visione identitaria e partecipativa della comunità. Il progetto intende rafforzare la collaborazione tra istituzioni culturali, stimolare la progettualità innovativa e favorire ricadute positive sul sistema economico e sociale locale.

Queste iniziative si inseriscono nel più ampio contesto del **Piano di gestione della candidatura UNESCO** per le architetture olivettiane e del percorso verso la possibile candidatura di Ivrea a **Capitale Italiana della Cultura**, sottolineando il ruolo del museo come punto di riferimento per la promozione culturale, la coesione sociale e l'innovazione creativa del territorio.

Obiettivi di miglioramento

Il Museo Civico P.A. Garda persegue diversi **obiettivi di miglioramento** volti ad ampliare il pubblico e incrementare la qualità dell'esperienza di visita. Tra le iniziative programmate vi sono:

- **Implementazione del sistema di audioguide** per coprire l'intero percorso museale;
- Migliorie in tema di **accessibilità**, attraverso pannelli informativi e didascalie in Braille, plastici tattili e strumenti per la fruizione multisensoriale;
- **Ampliamento e riorganizzazione dei depositi**, con l'obiettivo di garantire una migliore conservazione delle collezioni e una maggiore accessibilità ai beni;
- Realizzazione di una **sala dedicata** per laboratori, conferenze e attività educative;
- Miglioramento della **comunicazione con il pubblico**, con strumenti per la sottoscrizione alla newsletter e modalità semplici per inoltrare proposte o suggerimenti.

Questi interventi rientrano nel progetto complessivo del museo di offrire un'esperienza sempre più inclusiva, coinvolgente e di qualità, rispondendo alle esigenze di tutti i visitatori.

Reclami, proposte e suggerimenti

Gli utenti che riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi possono inoltrare **formale reclamo** via **email all'indirizzo musei@comune.ivrea.to.it**. L'Istituto si impegna a rispondere entro **48 ore** dalla ricezione della comunicazione.

Oltre ai reclami, il museo accoglie **proposte e suggerimenti**, formali o informali, volti al miglioramento dei servizi e delle attività.

Per facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi, il museo mette a disposizione i seguenti **referenti generali**:

- **Floriana Rolando** – segreteria generale: orari, biglietti, informazioni su eventi in museo;
- **Lucia Rossetto** – comunicazione e ufficio stampa;
- **Dott.ssa Alessia Porpiglia** – informazioni e prenotazioni per attività didattiche e rapporti con le scuole;
- **Dott. Luca Diotto** – affitto della Sala S. Marta e prenotazioni visite guidate;
- **Dott.ssa Martina Lunardi** – tutte le altre questioni, incluse segnalazioni, suggerimenti e reclami.

Questa organizzazione garantisce un canale chiaro e diretto per ogni tipo di richiesta, offrendo al pubblico un supporto puntuale e tempestivo per l'accesso ai servizi del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi del Museo Civico Pier Alessandro Garda è pubblicata sul **sito internet ufficiale del museo**, dove è consultabile liberamente da tutti gli utenti. Una **versione cartacea** è inoltre disponibile presso la **biglietteria e il punto informativo all'ingresso del museo**, dove i visitatori possono prenderne visione o richiederne copia. La diffusione della Carta ha lo scopo di garantire **trasparenza, accessibilità delle informazioni e consapevolezza dei diritti e dei servizi offerti al pubblico**.

Revisione e aggiornamento

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta a **revisione e aggiornamento periodico**, al fine di adeguarla all'evoluzione dei servizi offerti, alle esigenze dei visitatori e agli eventuali cambiamenti organizzativi o normativi. Gli aggiornamenti vengono effettuati ogni qualvolta si rendano necessari miglioramenti o integrazioni dei contenuti. Ultimo aggiornamento: marzo 2026