

Carta dei servizi

del Museo valdese

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo valdese si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il museo.

La Carta è lo strumento diretto che il Museo valdese si è dato di confronto e di comunicazione con il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di *trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia e efficienza*, già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994.

Strettamente collegata al regolamento/statuto del museo, essa declina i principi e gli obiettivi ivi contenuti, fornendo tutte le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse.

La Carta definisce anche una serie di impegni (standard di qualità) che il museo assume, chiaramente definiti e rilevabili direttamente dall'utente.

Si raccomanda di consultare il sito del Museo valdese www.museovaldese.org o scrivere a bookshop@fondazionevaldese.org per avere notizie puntali su possibili cambiamenti momentanei o eventi speciali.



1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

a. Elementi identificativi

Indirizzo: via Beckwith 3, Torre Pellice (To)

Sito web: museovaldese.org

email: bookshop@fondazionevaldese.org ; il.barba@fondazionevaldese.org per gruppi, scuole e accompagnamenti

telefono: 0121.932179

social: <https://www.facebook.com/FondazioneCentroCulturaleValdese>
https://www.instagram.com/centro_culturale_valdese/

b. Caratteristiche essenziali

- Missione

Il Museo Valdese è parte, con la biblioteca valdese e il proprio Archivio fotografico storico, della dotazione della Fondazione Centro culturale valdese. La Fondazione ha anche in gestione la Collezione della Tavola Valdese di quadri dell'artista Paolo Paschetto.

Scopo della Fondazione è conservare, studiare e amministrare, favorendone la valorizzazione e la fruibilità, il patrimonio a lei affidato. Obiettivo statutario è anche quello di contribuire allo

sviluppo e alla diffusione degli studi e della riflessione di carattere teologico, culturale e storico del protestantesimo anche con altri enti italiani e stranieri.

Il museo valdese persegue i propri scopi mediante: l'organizzazione di conferenze, convegni, mostre, pubblicazioni; l'offerta di visite alle proprie collezioni museali; l'istituzione di rapporti con altre associazioni che perseguano scopi affini e attraverso ogni forma ritenuta opportuna. La Fondazione non ha fini di lucro.

- Storia del museo e delle collezioni in relazione al loro ambito cronologico e territoriale

La Fondazione Centro culturale valdese, di cui il Museo valdese è parte, è un'istituzione privata senza fini di lucro creata nel 1989 dalla Tavola Valdese e dalla Società di Studi Valdesi. Costituita come Fondazione nel 1991, ha ottenuto la personalità giuridica dalla Regione Piemonte nel 1992. Dalla sua fondazione ha in dotazione: le sezioni storica e etnografica del Museo valdese che risalgono al 1889. Nel tempo il Museo valdese ha subito diversi riallestimenti, notevole quello del 1939 realizzato da Attilio Jalla e dall'artista Paolo Paschetto autore, poi, dello stemma della Repubblica italiana.

Nel 2018 è stato inaugurato l'attuale allestimento che ripercorre otto secoli di storia valdese.

La parte museale dedicata al museo etnografico dà risalto a diverse ambientazioni di vita ottocentesca nelle Valli valdesi.

Nel 2018 sono stati ampliati anche gli spazi per le esposizioni temporanee.

Alla Fondazione è affidata infine la collezione della Tavola Valdese di dipinti di Paolo Paschetto.

- Rapporti con il territorio e la comunità

Il museo intrattiene storicamente rapporti sia con il proprio territorio di riferimento, le Valli valdesi, sia con la propria comunità patrimoniale che va al di là del territorio fisico in senso stretto. Se infatti le collezioni del Museo valdese sono il frutto per la maggior parte di donazioni e "affidamenti" al museo di parte dei patrimoni famigliari della comunità valdese, questo comporta anche che spesso la comunità di riferimento con cui poi l'ente entra in dialogo e si confronta siano sia le Chiese valdesi e protestanti nazionali e internazionali sia chi vive sul territorio in cui il museo insiste. Alle spalle del Museo, quindi, c'è una comunità viva e non solo locale che fa sì che questo abbia dei riferimenti a cui spesso si rivolge e dialoga sia nazionali che internazionali.

Sono parte della comunità poi anche le scuole e le associazioni a livello locale, ma anche l'ICOM Italia con cui si sono intensificati i rapporti in questi ultimi anni, e i partner internazionali dell'itinerario culturale europeo "Le Strade degli ugonotti e dei valdesi" e dell'organizzazione europea dei musei protestanti.



2 SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Torre Pellice è raggiungibile da Pinerolo (To) con linee locali di bus, più frequenti nei giorni feriali; orari e biglietti sono presenti anche online. Dalla fermata al Museo valdese occorre calcolare circa 15 minuti a piedi.

Il Museo si trova in una strada pedonale con possibilità di parcheggio a circa 50 m. Per persone con disabilità motorie è possibile utilizzare il parcheggio interno, richiedendolo in

precedenza.

All'esterno sono presenti pannelli informativi sul museo, le mostre temporanee e gli orari di apertura.

Nell'atrio di ingresso si trova una segnaletica generale sugli enti presenti nell'edificio (archivi, biblioteca, società di studi) e sulla biglietteria del Museo.



3 SERVIZI DI ACCOGLIENZA

a. Orari e biglietteria

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alle esposizioni permanenti e alle mostre temporanee, tutte le settimane dal giovedì alla domenica, dalle ore 15 alle ore 18,30 (ultimo ingresso alle ore 18); e in due aperture straordinarie il 16 febbraio (dalle 15 alle 19) e il 31 ottobre (dalle 15 alle 18,30). Il museo è chiuso nei mesi di dicembre e di gennaio.

L'ingresso è a pagamento, con varie tipologie di biglietti.

Esposizioni permanenti + mostre temporanee:

- intero: €7,00;
- ridotto 19-25 anni e over 65 anni: €5,00;
- gratuito: 0-18 anni, giornalisti, persone con disabilità e accompagnatori/accompagnatrici, Abbonamento Musei, Passaporto Culturale, guide turistiche abilitate; soci ICOM.

Solo mostre temporanee:

- biglietto unico: €3,00;
- gratuito: 0-18 anni, giornalisti, persone con disabilità e accompagnatori/accompagnatrici, Abbonamento Musei, Passaporto Culturale, guide turistiche abilitate; soci ICOM.

È possibile acquistare il biglietto alla biglietteria del museo.

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi (anche se a titolo gratuito) in modalità elettronica.

b. Prenotazioni

È possibile prenotare la visita con o senza guida.

Per scuole e gruppi è necessaria la prenotazione sia per l'accesso in autonomia che per visite guidate, attività didattiche e laboratori.

È possibile prenotare visite e attività in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo. È possibile adattare le attività ai bisogni specifici del gruppo, concordando modalità, tempi e temi contattando l'ufficio "Il barba": servizi educativi, accoglienza, formazione.

Per informazioni e prenotazioni riguardo visite guidate, attività didattiche e laboratori scrivere a il.barba@fondazionevaldese.org.

Per informazioni e prenotazioni riguardo l'accesso senza visita guidata scrivere a bookshop@fondazionevaldese.org.

c. Punto informativo

Presso la biglietteria/bookshop del museo è presente un punto informativo e di orientamento per il pubblico, che fornisce informazioni generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva e le iniziative in corso. Il punto informativo è aperto durante gli orari di apertura del museo. Lingue disponibili: italiano, inglese e francese.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito: mappa dell'edificio in italiano, inglese, francese, tedesco e coreano, mappa-gioco delle sezioni del museo dedicate alle collezioni permanenti, dépliant informativi. È inoltre disponibile materiale di approfondimento a pagamento.

Il personale incaricato dell'accoglienza, dotato di targhetta identificativa, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi.

L'ufficio -"Il barba": servizi educativi, accoglienza, formazione - fornisce informazioni riguardo visite guidate, attività didattiche, laboratori, modalità di visita, sia del museo che degli altri siti del Sistema Museale delle Valli valdesi, di cui il Museo valdese fa parte. Per i visitatori è disponibile materiale informativo in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, sia gratuito che a pagamento.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30 (chiuso dal 15 dicembre al 15 gennaio); lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo.

d. Famiglie e bambini

Il museo fornisce mappe-gioco, visite guidate e laboratori per bambini e famiglie, percorsi di visita consigliati, percorsi con sportelli nascosti e oggetti da manipolare, tavolini con libri e materiale da disegno, bagni attrezzati per i bambini, microonde e fasciatoio.

Tutte le aree dell'edificio sono raggiungibili con l'ascensore, ad esclusione della torretta.

Sul sito del museo sono presenti una pagina dedicata alle famiglie e una pagina dedicata all'accessibilità, dove è possibile reperire informazioni e scaricare materiali utili alla visita.

Il museo aderisce a "Nati con la Cultura".



4. ACCESSIBILITÀ

Il Museo valdese promuove il miglioramento continuo dell'accessibilità al proprio patrimonio, nell'ottica di garantire: il diritto di fruire dei beni culturali e di averne un'esperienza piena e soddisfacente; il diritto all'autonomia e alla possibilità di scegliere contenuti e modalità di fruizione; il diritto di essere aiutati e accompagnati nel processo di conoscenza. Temi importanti per il superamento delle barriere architettoniche, sensoriali e comunicative cui tutti e tutte possono andare incontro. I progetti puntano al miglioramento dell'accessibilità per persone con bisogni speciali e si traducono in modalità e materiali proposti a tutti i pubblici.

In questo senso, i progetti di accessibilità sono declinati secondo varie prospettive:

- *Accessibilità comunicativa*

La cartina orientativa con informazioni base è in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, coreano. Tutti i testi in museo sono in italiano e in inglese. I contenuti della

sezione storica sono raccontati anche in pannelli in linguaggio facile da leggere e in simboli, in italiano e in inglese.

La comunicazione scritta è stata implementata da colori, simboli e immagini, sia nella segnaletica sia nei materiali a disposizione per la visita.

Per approfondire la comprensione del funzionamento e delle caratteristiche degli oggetti esposti, è stato implementato l'aspetto tattile della visita, con l'inserimento di oggetti da toccare e sperimentare, originali e in copia.

Su richiesta sono disponibili materiali che utilizzano la Comunicazione Aumentativa Alternativa (Caa). Il personale del Museo è ciclicamente formato sull'utilizzo di strategie comunicative alternative al linguaggio verbale.

Le visite guidate sono adattate alle esigenze dei visitatori (linguaggio, lingua, durata, temi), con studio delle diverse provenienze culturali, linguistiche, geografiche e confessionali. Vi è un progetto permanente di mediazione culturale su contenuti e aree geografiche specifiche, che si è tradotto in materiali a disposizione dei singoli visitatori, visite guidate in 6 lingue adattabili ai singoli gruppi, audioguide per diverse aree linguistiche-culturali, progetti sul patrimonio demoetnoantropologico.

Dal 2014 è attivo il progetto educativo "Apriti Museo!2": un progetto interdisciplinare, un libro, un corso di tras-formazione per musei, uno spazio di confronto e crescita sui temi sull'accessibilità comunicativa per i patrimoni culturali e le applicazioni della Comunicazione Aumentativa Alternativa in ambito museale. Nel 2023 il Museo ha ottenuto il riconoscimento di luogo "Altamente comunicativo".

- *Accessibilità fisica*

Tutti i piani del Museo sono raggiungibili con rampe e ascensore, tranne la torretta cui si accede solo con una scala. Con un passeggino o una sedia a rotelle alcune porte possono essere difficili da aprire: il personale del museo è a disposizione per aiutare ove necessario. In vari punti dell'edificio vi sono sedie o panche dove sostare per riposare e osservare meglio l'esposizione.

Vi sono toilette sui tre piani principali dell'edificio; nel seminterrato e al primo piano le toilette sono predisposte per persone in sedia a rotelle e dispongono di un fasciatoio. Al piano terra si trova uno spazio per allattamento e relax familiare.

Su richiesta, il Museo mette a disposizione una sedia a rotelle o un deambulatore per il tempo della visita.

La Fondazione è in una strada pedonale con possibilità di parcheggio a circa 50 m. Per persone con disabilità è possibile utilizzare il parcheggio interno.

- *Accessibilità visiva*

Nella maggior parte delle sale, i testi dei pannelli sono stati stampati in carattere ad alta leggibilità, con colori a contrasto, senza sovrapporli ad immagini. Il sistema di illuminazione è stato pensato il più possibile in modo da non creare riflessi e disturbi visivi. Sono stati messi a disposizione diversi oggetti manipolabili, sia originali che in copia, per poterli scoprire attraverso il tatto.

Nella sezione etnografica del Museo si può effettuare la visita accompagnati dal racconto dell'audioguida.

- *Accessibilità economica*

Fino a 19 anni l'ingresso è gratuito. Gli studenti universitari hanno biglietto ridotto, così come le persone oltre i 65 anni. Con €1 e €2 in più è possibile acquistare il doppio ingresso e tornare una seconda volta entro 12 mesi.

Le tariffe delle visite guidate variano a seconda delle età, del numero di persone, della lingua richiesta. In base alle necessità si possono richiedere riduzioni.

- *Accessibilità per bambini e famiglie*

Attività dedicate, spazi giochi e relax, partecipazione al progetto "Nati con la Cultura" di Piemonte Musei, esperienze culturali intergenerazionali e di *lifelong learning*, e un progetto pluriennale di racconti e laboratori con il teatro di figura e teatro delle ombre in particolare



5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

a. Articolazione degli spazi

Il Museo valdese si articola in due distinte sezioni (Sezione Storica ed Etnografica) collocate rispettivamente al 1° piano e al piano seminterrato. Le due sezioni sono collegate da un ascensore e da una scala posta al centro dell'edificio. È inoltre presente uno spazio espositivo posto al 2° piano (Torretta panoramica) accessibile esclusivamente tramite una scala e quindi non accessibile in caso di sedia a rotelle.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili, salvo esigenze temporanee.

Al piano terra e al 1° piano sono presenti degli spazi espositivi destinati agli allestimenti temporanei.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in italiano e in inglese. Nella Sezione storica ogni oggetto è accompagnato da una didascalia in italiano e in inglese. Nella sezione etnografica le didascalie degli oggetti sono in italiano e in dialetto occitano nelle varianti della val Pellice e della val Germanasca.

Le collezioni sono esposte secondo un progetto scientifico: la Sezione storica presenta un allestimento in ordine cronologico, dal XII al XX secolo; la Sezione etnografica racconta la vita di una famiglia contadina dell'Ottocento con ricostruzioni di ambienti (la casa, la scuola, gli spazi esterni) e attraverso le tappe del ciclo di vita degli abitanti delle Valli valdesi tra XVIII e XIX sec.

c. Collezioni

Il Museo valdese espone 253 oggetti nella Sezione storica e 568 nella sezione etnografica per un totale di 821 oggetti esposti dei 4.919 totali custoditi, ossia il 16,69% del totale.

d. Depositi

Parte del patrimonio custodito dal Museo valdese è conservato in un deposito visitabile dal pubblico e dagli studiosi. Un luogo espositivo in cui si conservano oltre 1.000 oggetti al momento non utilizzati nell'allestimento museale ma disponibili per allestimenti futuri, esposizioni

temporanee, laboratori e programmi educativi.

1.160 oggetti sono conservati nel Deposito della sezione etnografica. Su richiesta possono essere visionati per finalità di studio.

854 oggetti sono conservati nel Deposito della sezione storica. Su richiesta possono essere visionati per finalità di studio.

Presso le Sale espositive vengono effettuate periodiche mostre che prevedono l'esposizione del patrimonio custodito in deposito.



6. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico e della conservazione del patrimonio.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento).

Il sistema di allarme, perimetrico e volumetrico, è collegato alla Centrale Operativa h24; le sale sono video-sorvegliate.

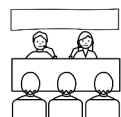
Il piano di evacuazione è segnalato tramite apposita cartellonistica, le vie d'uscita conducono a spazi esterni, tramite porte e/o scale di emergenza.

Viene effettuata una periodica pulizia adeguata della struttura e degli impianti.



7. SERVIZI DI OSPITALITÀ

Il museo è dotato di bookshop, armadietti guardaroba, macchinetta per il caffè, filtro per l'acqua, sedie pieghevoli e sedia a rotelle. Tutte le aree espositive sono accessibili con sedia a rotelle, deambulatori e passeggini, a esclusione della torretta.



8. VALORIZZAZIONE

Il Museo valdese comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, i *social media*, la propria *newsletter*, pieghevoli e locandine appositamente predisposti oltre a comunicazioni specifiche predisposte per gli organi di informazione locali e nazionali.

a. Esposizioni temporanee

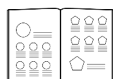
Il museo organizza mediamente nel corso dell'anno tre esposizioni temporanee secondo una programmazione pluriennale e talvolta partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate anche da altri istituti.

b. Attività di promozione del patrimonio

Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo come: convegni, spettacoli del Teatro delle ombre, concerti, letture, laboratori per bambini, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale.

c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il museo è dotato di una collana di "Quaderni del patrimonio culturale valdese" (pubblicazioni scientifiche sulle collezioni del Museo).



9. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Risulta inventariato il 95% delle collezioni possedute.

Risultano catalogati 1.951 oggetti su 4.919, ossia il 39,66% del totale. Gli oggetti catalogati sono consultabili online (<https://patrimonioculturalevaldese.org/>).

Parte delle collezioni è pubblicata sui Quaderni del Patrimonio culturale valdese, editi dalla Fondazione Centro culturale valdese.

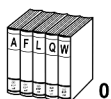


10. SERVIZI EDUCATIVI

L'ufficio dei servizi educativi è interno al personale museale e segue direttamente i progetti rivolti ai pubblici, la loro ideazione, gestione e valutazione, e la formazione permanente rivolta ai territori, agli/le educatori/trici museali e ai/le volontari/e dei musei che affiancano l'ufficio nell'accoglienza dei visitatori e nella realizzazione dei laboratori.

L'attività educativa ha come obiettivo principale l'inclusione e la partecipazione di tutti e tutte: bambini, adolescenti, adulti; di lingua e cultura italiana o internazionale; con competenze e sensibilità differenti; con disabilità e bisogni speciali. Tra i progetti in corso da anni vi sono "Aperti Museo!" sull'accessibilità comunicativa; "Ombre al museo" sull'utilizzo del teatro di figura per narrazioni e laboratori; la collaborazione con lo sportello delle lingue minoritarie per lo sviluppo di attività sul territorio su temi demoetnoantropologici. Grande attenzione è data al linguaggio e alle modalità utilizzate, attraverso la scelta di parole chiave e immagini, comunicazioni multimodali, animazioni e attività di pedagogia attiva.

Ogni anno vi sono progetti specifici rivolti alle scuole, a bambine e bambini e famiglie, adulti, persone con bisogni speciali.



11. SERVIZI SPECIALISTICI

A fianco del Museo valdese la Fondazione Centro culturale valdese possiede nello stesso edificio:

- **Biblioteca:** All'atto della sua costituzione la Fondazione ha anche acquisito dalla Tavola Valdese la Biblioteca valdese che, fondata a sua volta a fine Ottocento, raccoglie volumi del '500, '600 e '700, un'importante collezione di bibbie e in generale circa 100.000 volumi sul protestantesimo e la storia valdese. La Biblioteca ha incrementato nel tempo il suo patrimonio librario nella duplice direzione del settore teologico e della storia del protestantesimo. Attualmente è una biblioteca a carattere specialistico che raccoglie volumi di: teologia protestante, storia valdese, storia del protestantesimo italiano, storia delle religioni, storia del protestantesimo mondiale.

La biblioteca è aperta al pubblico dal martedì al giovedì dalle 9 alle 13.00 e dalle 14 alle 18. La gran parte dei volumi della biblioteca valdese sono catalogati sul Sistema bibliotecario nazionale.

- **Catalogo** Allo stato attuale risultano catalogati il 39,66% del totale delle collezioni del museo (1.951 oggetti su 4.919). Gli oggetti catalogati sono consultabili online all'indirizzo: <https://patrimonioculturalevaldese.org/>.

- **Fototeca** La Fondazione Centro culturale valdese possiede un archivio fotografico che è gestito dall'Archivio storico della Tavola valdese congiuntamente all'archivio fotografico della Società di studi valdesi e della Tavola valdese in quello che è l'Archivio fotografico valdese. Ricerche e consultazioni sono possibili all'archivio, che ha sede nello stesso edificio del Museo valdese, il venerdì mattina dalle 9 alle 13, o su appuntamento.



12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

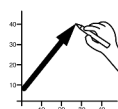
Dagli anni 90 del 900 il Museo valdese è parte, e centro propulsore, del Sistema Museale Eco-storico delle Valli valdesi che attualmente comprende 11 musei e 6 luoghi di memoria: un ricco patrimonio culturale frutto di una lunga storia che ha lasciato sul territorio collezioni, musei, monumenti, luoghi ed edifici e che oggi è "offerto" alle visite di gruppi attraverso gli accompagnatori che fanno capo all'ufficio Il barba del Museo valdese (qui vengono peraltro raccolte e organizzate le richieste di visita) oltre che, nel caso di visitatori singoli o non organizzati, degli accompagnatori dei singoli musei.

Il Museo valdese poi è parte della rete dei musei protestanti europei e a livello nazionale del Gruppo di lavoro dei musei storici dell'ICOM Italia che porta avanti la ricerca di una riflessione comune sull'essere museo di storia in Italia.

A livello di ricerca tra gli altri sono attive convenzioni e collaborazioni con l'Università di Torino e con il Politecnico per lo studio del patrimonio sia materiale che immateriale. Parallelamente sono nel tempo state attivate collaborazioni dirette con musei del territorio non legati alla rete dei musei valdesi. Con lo Scopriminiera di Prali per esempio sono state create visite integrate per i gruppi che arrivano in visita sul territorio e collaborazioni sono state attivate anche con il Castello

di Miradolo e altri anche in termini di formazione all'accessibilità.

Nel Pinerolese è attiva dal 2022 infine una rete di offerta turistica che ha dato il via a un itinerario culturale-storico intitolato "La via dei forti" che coinvolge comuni e realtà come le guide naturalistiche e il Parco Alpi Cozie. In questa rete la Fondazione centro culturale valdese oltre a portare l'esperienza delle Strade dei valdesi (parte delle vie dei forti ripercorrono le Strade dei valdesi) è coinvolta attraverso diversi dei musei e dei luoghi storici valdesi che sono lungo l'itinerario e che sono parte integrante del percorso di visita offerto.



13. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Con periodicità sono previsti interventi di miglioramento della struttura museale e attività di ricerca sulle collezioni museali permettendone una miglior conoscenza e valorizzazione.



14. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Il museo accoglie proposte e suggerimenti, formali e informali, volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati. Sono disponibili un questionario di gradimento e i libri firme all'uscita della sezione storica, della sezione etnografica e delle sale espositive. Ai gruppi viene chiesto un feedback al termine della visita o tramite email e, in particolare per quanto riguarda le scuole e i gruppi di giovani, il museo trasmette al capogruppo la raccolta delle impressioni e pensieri suscitati dalla visita.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo scrivendo a direzione@fondazionevaldese.org.