

## **Carta dei servizi | MACA – Museo A come Ambiente**

**art. 32, c. 1 del d.lgs. 33/2013 2 luglio 2024**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il museo 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 di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza. Ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La CARTA DEI SERVIZI è soggetta ad un aggiornamento continuo e dovrà essere modificata periodicamente per registrare i cambiamenti e i processi di miglioramento intervenuti nella qualità dei servizi, per accogliere i suggerimenti e le osservazioni degli utenti o per recepire eventuali modifiche delle normative del settore.

### ***La Carta dei servizi del museo si ispira ai seguenti principi:***

- *Uguaglianza - tutti gli utenti hanno pari diritti:* il museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.

- *Imparzialità*: il museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.
- *Continuità*: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- *Partecipazione*: il museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- *Sicurezza e riservatezza*: il museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
- *Disponibilità e chiarezza*: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.
- *Qualità dei servizi*: il museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza.

## **PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

Museo A come Ambiente – MACA Environmental Museum

 Corso Umbria, 90 – 10144 Torino

 Tel: 011 0702535

 Email: [info@acomeambiente.org](mailto:info@acomeambiente.org)

 Sito web: [www.acomeambiente.org](http://www.acomeambiente.org)

Responsabile compilazione Carta dei Servizi: Rossella Lucco Navei

Responsabile URP: Rossella Lucco Navei



Facebook: <https://www.facebook.com/museoambiente>

Instagram: <https://www.instagram.com/museomaca/>

X: <https://x.com/MACAMuseo>

Youtube: [https://www.youtube.com/channel/UCtv6gA85Wz2-tWkgtv3edGQ?view\\_as=subscriber](https://www.youtube.com/channel/UCtv6gA85Wz2-tWkgtv3edGQ?view_as=subscriber)

Il Museo A come Ambiente è nato e si è sviluppato lungo il fiume Dora Riparia, nel cuore del Parco Dora, nella Palazzina Storica (Edificio 37) della caserma dei vigili del fuoco dell'ex stabilimento Michelin. Ancora oggi sono conservati, in parte, arredi e infissi dell'epoca. Nel parco che si apre di fronte al museo, e a memoria di quel suo primo uso industriale, è ancora presente la torre evaporativa, costruita all'inizio degli anni cinquanta, alta 30 metri. Ai lati della Palazzina storica si trovano due ali di successiva costruzione: il Padiglione Verde (completato nel 2014 e inaugurato nel 2015) e il Padiglione Guscio (2018).

Il Museo A come Ambiente è un punto di osservazione sul mondo per scoprire come interagiamo con l'ambiente e come possiamo preservarlo. Primo science center in Europa interamente dedicato ai temi ambientali, da oltre 20 anni offre spazi creativi, exhibit, laboratori, percorsi didattici esperienze che incoraggiano l'esplorazione e diffondono la cultura ambientale. La parola d'ordine al Museo A come Ambiente è curiosità.

Il MACA è un museo-laboratorio, un museo dove le attività e gli eventi sono studiati per stimolare la sperimentazione, il gioco, l'interazione e la scoperta. Un viaggio a 360° tra scienza e ambiente. Al MACA il visitatore partecipa attivamente alla costruzione della conoscenza guidato dai pilot, animatori scientifici specializzati.

Un museo della contemporaneità dove trovano casa l'interattività, la finalità educativa e il principio del long life learning: non si finisce mai di imparare e scoprire a qualsiasi età.

Al MACA crediamo che la curiosità sia alla base di ogni scoperta e che ogni vero apprendimento si fondi sull'esperienza in prima persona. La nostra missione è rendere disponibili a tutti strumenti che svelino elementi sul funzionamento del nostro mondo e su come possiamo preservarlo. Crediamo anche che il gioco e il divertimento siano una parte importante del processo di esplorazione e conoscenza per le persone di tutte le età e ne abbiamo fatto un punto fermo da cui partire.

Creiamo strumenti e offriamo esperienze che aiutano a diventare un fruitore attivo: exhibit, mostre, laboratori, un sito web ricco di contenuti, proiezioni di film, eventi artistici e scientifici

per adulti e molto altro ancora. Creiamo anche programmi di sviluppo professionale per educatori ambientali e docenti e siamo in prima linea per inserire le tematiche scientifico - ambientali nei percorsi scolastici e trovare strumenti stimolanti e innovativi per insegnare e imparare più efficacemente.

Il MACA è sostenuto da una compagine sociale di enti pubblici e aziende che condividono la nostra missione di diffusione e divulgazione delle tematiche scientifiche e ambientali.

SOCI FONDATORI e SOSTENITORI: Città di Torino, Città metropolitana di Torino, Smat gruppo, Amiat.

SOCI ORDINARI: Reale Group, Asja, GTT, trm trattamento rifiuti metropolitani, Elettricità Futura, Conai.

SOCI ADERENTI: Arpa Piemonte, comieco, Environment Park.

### **SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

Il Museo A come Ambiente – MACA si trova in Corso Umbria 90 a Torino.

Con i mezzi pubblici: dalla stazione FS di Porta Nuova prendere il tram 9 fino a fermata 184 Piero della Francesca su c.so Svizzera e procedere a piedi per 5 minuti su c.so Umbria. Dalla stazione FS Porta Susa prendere l'autobus 60 fino a fermata 2170 Umbria.

In bici: corso Umbria 90 è raggiungibile grazie alla rete di piste ciclabili della Città di Torino. Davanti al Museo ci sono rastrelliere per le bici.

A piedi: il MACA si trova a circa 3,5 km da Piazza Castello. Si tratta di una passeggiata di circa 35 minuti (andatura veloce. Altrimenti circa 70 con un'andatura lenta).

In auto o con i bus turistici: è possibile parcheggiare gratuitamente negli spazi adiacenti al Museo. I bus possono sostare per la discesa nell'apposita fermata segnalata nei pressi del Museo in c.so Umbria. Si avvisa che, per motivi di viabilità, non è possibile la fermata per la discesa davanti all'ingresso del Museo, ma è possibile pochi metri più in là.

### **SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nel museo. Qui vengono indicati orari e modalità di accesso

<https://www.acomeambiente.org/orari-e-biglietti/>.

Il MACa è aperto ai gruppi e alle scuole tutti i giorni esclusivamente su prenotazione.

Il MACa è aperto ai visitatori e alle famiglie dal lunedì al venerdì solo ed esclusivamente in concomitanza con gli appuntamenti in programma, dai pomeriggi in compagnia dei "Keep Calm e passa al MACa", alle visite con "Una mattina al MACa (e non solo)". Gli appuntamenti sono visionabili scorrendo la nostra home page sul sito [www.assumeambiente.org](http://www.assumeambiente.org). Al di fuori di tali appuntamenti programmati la visita non potrà essere garantita.

Il sabato e la domenica la visita al Museo è libera, con orario 14.00 – 19.00 (ultimo ingresso ore 18.00).

Per tutte le informazioni su aperture e chiusure e sull'accesso al museo si può fare riferimento alla mail [info@assumeambiente.org](mailto:info@assumeambiente.org) e al numero di telefono 011.0702535.

**APERTURE STRAORDINARIE:** durante l'anno sono previste aperture straordinarie ed eventi speciali in occasione di festività o giornate speciali. Tali aperture vengono anticipatamente comunicate sui canali del MACa.

**VARIAZIONE ORARI:** durante il periodo estivo, le festività e le vacanze scolastiche, gli orari di apertura possono variare. Tutte le modifiche sono indicate sui social network, sulla pagina Google della struttura, tramite newsletter e sulla pagina dedicata del sito. Si fa presente che dal terzo week end del mese di giugno il MACa osserverà l'orario estivo e le visite del week end saranno sospese a favore degli appuntamenti in settimana. Le visite del week end riprenderanno con regolarità dal primo week end di settembre.

L'ingresso al MACa è a pagamento. Sono previste tariffe omaggio per bambini sotto i 6 anni, disabili e loro accompagnatori, card abbonamento musei, giornalisti e possessori del Passaporto culturale (Nati per la cultura). Sono previste riduzioni per età (6-14 anni) ed enti convenzionati. È possibile acquistare il biglietto presso la biglietteria del museo durante gli orari di apertura. Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, attraverso un lettore Qrcode, oltre che alla registrazione, sempre con lettore Qrcode, degli Abbonamenti Museo e delle tessere Torino+Piemonte Card.

**Prenotazioni:** la prenotazione è obbligatoria per le scuole e per i gruppi (13 persone paganti) tramite mail scrivendo a [info@assumeambiente.org](mailto:info@assumeambiente.org) o a [didattica@assumeambiente.org](mailto:didattica@assumeambiente.org) o chiamando il centralino 011.0702535. Materiale informativo per i visitatori è disponibile presso la reception del Museo e sul sito [www.assumeambiente.org](http://www.assumeambiente.org). Il personale incaricato

dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di una divisa), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi.

Famiglie e bambini: il museo è a misura di bambino, propone laboratori e spettacoli dedicati, sezione dedicata nel bookshop, bagno con fasciatoio, etc.

### **ACCESSIBILITÀ**

L'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote/passeggini (presenza di ascensore interno) e sono garantiti alcuni posti per carrozzina nella hall del museo; le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire di alcuni degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia (alcuni exhibit non sono purtroppo ancora facilmente fruibili); sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità e in un bagno del museo è presente un fasciatoio; alcuni exhibit del museo hanno la traduzione in inglese ed è possibile, su richiesta anticipata, usufruire della visita guidata in lingua inglese. Il sito è scritto in font EasyReading. Si tratta di un carattere ad alta leggibilità per tutti, concepito per permettere anche a chi è dislessico di leggere con minori difficoltà e più rapidamente.

Inoltre il MACA ha iniziato a scrivere le sue "Storie Sociali": vi invitiamo a scaricare le prime <https://www.ameambiente.org/visita/pubblico-famiglie/>. Diversi PILOT, le animatrici e gli animatori scientifici del MACA, hanno inoltre seguito corsi di formazioni dedicati ad inclusione e accessibilità promossi dalla Fondazione Paideia e da Arteco.

### **SPAZI ESPOSITIVI**

Il MACA è composto da tre corpi architettonici collegati da un giardino interno. La Palazzina Storica, sede della caserma dei vigili del fuoco dell'ex stabilimento Michelin, il Padiglione Verde e il Guscio, open space polivalente.

Il MACA è dotato di un giardino interno e si affaccia sul Parco Dora, parco postindustriale 456.000 m<sup>2</sup> dove fino agli anni novanta sorgevano i grandi stabilimenti produttivi della Fiat e della Michelin.

### Edificio 37 – Palazzina Storica

Nucleo originario del museo, il corpo centrale del MACA è un esempio di architettura razionalista degli anni '30 del Novecento. La palazzina ospitava la caserma dei vigili del fuoco dello stabilimento Michelin e ancora oggi conserva parte degli arredi e degli infissi dell'epoca. I tre piani dell'edificio ospitano le installazioni dedicate ai temi che hanno caratterizzato il MACA fin dalla sua nascita: energia, scarti, acqua.

### Padiglione verde

Una quinta verde che scherma il giardino interno dal parcheggio adiacente e conduce lo sguardo verso il Parco Dora.

Così si presenta il Padiglione Verde a firma Carlo Ratti Associati – Carlo Ratti & Walter Nicolino, che ha ampliato di oltre 300 mq lo spazio per gli exhibit del museo A come Ambiente.

La copertura, trattata a verde è interrotta da due patii che portano luce e aerazione naturale allo spazio espositivo sottostante. Le pareti esterne con maggiore superficie sono trattate a verde con il sistema a muro vegetale, che permette di ottenere un'ampia superficie piantumata in pochi centimetri di spessore.

L'area ospita percorsi e exhibit su due temi che rappresentano le sfide di un mondo in continua crescita: alimentazione e trasmissione delle conoscenze. Due sezioni del padiglione ospitano inoltre le mostre temporanee e le attività laboratoriali per le scuole e il pubblico (oltre 40 attività scientifico didattica e di manualità).

### Padiglione Guscio

Il Padiglione Guscio contribuisce ad ampliare l'offerta culturale del Museo ospitando mostre temporanee e iniziative pensate per il grande pubblico. Progettata dall'architetto Agostino Magnaghi, la struttura si presenta come un quarto di cilindro che copre un'area di 245 mq per un'altezza di circa 10 metri, con una grande copertura curvilinea realizzata con fogli di zinco-titanio. Il Padiglione può essere utilizzato e affittato come spazio conferenze.

### Il Giardino

Uno spazio verde all'interno del Museo, protetto, sicuro, vivo. Nel giardino possiamo scoprire insieme i segreti delle forme e dei colori delle bolle di sapone, piccole o giganti, dei razzi ad

acqua, ma anche annusare, osservare e studiare la collezione di orti urbani e, quando la stagione lo permette, rilassarci, pranzare o fare merenda su un prato, sotto gli alberi.

### **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. Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi. Il sistema di allarme è acustico e visivo, il piano di evacuazione è segnalato su ogni piano, di fianco all'ascensore, nei corridoi e nelle aule didattiche; le vie d'uscita conducono a spazio esterni e spazi calmi. Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

### **SPAZI PER IL PUBBLICO**

La struttura possiede cinque spazi polifunzionali di laboratorio (potrebbero non essere fruibili tutte e 5 le aree in contemporanea per motivi logistici del museo o affitto degli spazi), un ampio giardino, una hall, tre postazioni servizi igienici in prossimità del Padiglione Guscio, della reception e del Piano Acqua del Museo, e 4 aree permanenti espositive (acqua, scarti, energia e alimentazione). Nella parte esterna sono presenti panche su cui poter sostare, oltre ad un accesso diretto al Parco Dora e ai suoi servizi (area giochi, fontanella, area di ombra, panche ecc). Accanto al museo è inoltre presente il Punto Acqua Smat di C.so Umbria. Davanti al museo è presente lo Sporting Dora con un comodo bar interno.

### **SERVIZI DI OSPITALITA'**

Il museo è dotato di distributore di bevande calde, distributore di acqua, shop e bookshop, guardaroba non custodito libero o con chiave, spazi prestabiliti dove consumare cibi e bevande, tutti accessibili solo dal museo.

### **VALORIZZAZIONE**

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, comunicati stampa, la newsletter, le pagine social del museo, la promozione su riviste e giornali cartacei e web, il libretto didattico e il materiale informativo cartaceo e digitale. Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo (festival, convegni,

rassegne, spettacoli, concerti, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico, attività di mediazione culturale, sociale, ambientale e scientifica, attività dedicate alle scuole e ai gruppi in presenza e on line, ecc).

Il MACA collabora inoltre con diverse realtà del territorio, anche a livello nazionale, su progetti e attività di comunicazione e dissemination legati al mondo della sostenibilità e della scienza. Grazie alla rete di musei ECSITE, di cui siamo parte, parliamo con i colleghi europei. Il MACA lavora per guardare avanti, superare i confini nazionali e appoggiare collaborazioni internazionali per sviluppare iniziative di successo, importare ed esportare best practice. Attraverso queste connessioni intendiamo ampliare la nostra influenza e contribuire a costruire una forte comunità globale di educatori ambientali e di cittadini sensibili al mondo dell'ecologia.

### **SERVIZI EDUCATIVI**

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività didattico - educative: visite guidate, laboratori e attività per scolaresche di ogni ordine e grado; visite guidate su richiesta e visite libere per il pubblico generico, laboratori e attività concepiti per il pubblico adulto e per ragazze/i e bambine/i; conferenze, serate di musica e cinema, spettacoli teatrali, mostre, etc. Tutti i servizi educativi vengono organizzati e svolti da personale interno altamente qualificato e formato per far parte della squadra del museo. La programmazione didattica viene definita ogni anno dal personale interno specializzato. Maggiori dettagli possono essere reperiti su <https://www.acomeambiente.org/visita/> scegliendo la sezione desiderata (scuole, gruppi, eventi, ecc).

### **SERVIZI SPECIALISTICI**

Il museo possiede: sezione riviste e libri in consultazione; box esterni per scambio di libri (iniziativa "Prendi un libro, porta un libro"); sezione web "Strumenti per insegnare ed imparare" dove poter scaricare pubblicazioni, protocolli di laboratorio e attività messe a disposizione gratuitamente dal museo

<https://www.acomeambiente.org/formazione/strumenti-per-imparare/>.

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il museo oggi è una realtà radicata sul territorio piemontese e nazionale e vanta saldi contatti con centri museali scientifici italiani e non solo. A questi si aggiungono, enti pubblici, istituzioni universitarie, enti di ricerca e aziende che ampliano la rete con cui il museo attua la sua missione di divulgazione e sensibilizzazione delle tematiche scientifiche e ambientali.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO**

Il Museo A come Ambiente persegue i suoi obiettivi attraverso le seguenti azioni:

- Aggiornare i percorsi espositivi, limiti planetari e transizione ecologici:  
il MACa si propone di avviare nel prossimo triennio una fase di rinnovamento, per mantenersi al passo rispetto all'evoluzione (i) della conoscenza, in termini di contenuti, potenziando la visione sistemica dei cambiamenti ambientali in atto, e (ii) della tecnologia della comunicazione e della metodologia della didattica, includendo nuovi approcci innovativi nei percorsi espositivi. I nostri visitatori dovranno trovare al MACa la frontiera della conoscenza sul cambiamento climatico, sulla biodiversità, sulla transizione ecologica, sul nuovo mondo che la nostra e le future generazioni sono chiamate a costruire. Alla conoscenza dei problemi ambientali generati dall'Antropocene andrà affiancata l'esplorazione delle soluzioni possibili: efficienza energetica, energie rinnovabili, agricoltura, mobilità, politiche e tecnologie per la gestione sostenibile dei rifiuti e per la riduzione delle emissioni inquinanti; ma anche economia circolare, riqualificazione del patrimonio edilizio, tutela degli habitat e restituzione di capitale naturale, protezione e uso responsabile delle risorse idriche.
- Rendere il Museo sempre più visibile, inclusivo e accessibile: continueremo a sviluppare una serie di strumenti comunicativi e didattici utili a rendere il Museo inclusivo e fruibile a una sempre più vasta platea di visitatori. Verrà rinnovato il sito internet e studiate ulteriori strategie per aumentare la visibilità del MACa. Verranno ulteriormente ampliate le possibilità di fruizione del Museo in modalità "a distanza" e studiati strumenti che agevolino e favoriscano l'esperienza di visita al Museo a utenti con disabilità fisica e/o cognitiva. Integrare nell'offerta museale mostre ed esposizioni temporanee Un

notevole potenziale di richiamo può essere attivato attraverso l'attrazione di mostre temporanee, nazionali e internazionali, e rinnovate collaborazioni con importanti attori locali quali ad esempio CinemAmbiente, Legambiente, UniTO e PoliTO. Le esposizioni temporanee e le attività che nasceranno attraverso tali collaborazioni potranno essere importanti fattori di sviluppo per avvicinare ai temi ambientali diversi target di pubblico e ampliare la platea di visitatori del MACA.

- Creare nuove opportunità di apprendimento: ci impegneremo attivamente per supportare il corpo docente delle scuole con la realizzazione di attività in linea con le indicazioni nazionali sull'educazione ambientale emanate dal Ministero dell'Istruzione. Il numero di studenti raggiunti può essere incrementato accostando alla nostra offerta formativa "in loco" materiali didattici on-line, laboratori a distanza e attività in classe (outreach) erogate da animatori scientifici direttamente nelle scuole.

### **SEGNALAZIONI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Se i visitatori, durante la loro visita al Museo A come Ambiente, dovessero riscontrare delle differenze nei servizi di cui si è usufruito, rispetto agli impegni contenuti nella CARTA DEI SERVIZI, potranno inoltrare una segnalazione puntuale o avanzare suggerimenti e proposte migliorative, che verranno attentamente vagliati dall'Associazione A come Ambiente e, nel caso sia possibile, attuati. Si potrà inviare una mail al seguente indirizzo: [info@acomeambiente.org](mailto:info@acomeambiente.org).

### **COMUNICAZIONE**

Sarà data comunicazione della CARTA DEI SERVIZI sul sito Internet [www.acomeambiente.org](http://www.acomeambiente.org)

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La CARTA DEI SERVIZI del MACA è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.