

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

GAMEC, Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea, è museo non statale accreditato a livello regionale, incluso nell'elenco dei musei e dei luoghi della cultura aderenti al Sistema museale nazionale, istituito dal decreto del Ministro della Cultura n. 113/2018 da ultimo con decreto n. 161/2024 del Ministero della Cultura.

La Carta dei servizi di GAMEC si ispira, quanto alle fonti:

- ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- al Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- alla Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi dell'ICOM, l'International Council of Museums;

La Carta è resa pubblica attraverso il sito dell'Associazione e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la reception.

La Carta dei servizi si ispira, quanto ai contenuti, ai seguenti principi:

### **Uguaglianza**

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 si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

## **Qualità dei servizi**

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

## **Sostenibilità**

Il Museo si impegna a rispettare i vigenti Criteri Minimi Ambientali nelle proprie attività ed eventi che vi fossero soggetti, anche in relazione agli obiettivi di efficienza perseguiti.

## **1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

### **a. Elementi identificativi**

GAMEC - Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Bergamo

Via San Tomaso, 53 24121 Bergamo

Tel. 035 270272

[www.gamec.it](http://www.gamec.it)

Social:

<https://www.facebook.com/GAMEC.ufficiale/>

[https://www.instagram.com/gamec\\_bergamo/](https://www.instagram.com/gamec_bergamo/)

<https://www.twitter.com/gamecbergamo/>

### **b. Caratteristiche essenziali**

La Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Bergamo è stata inaugurata nel 1991.

Modello virtuoso di gestione condivisa pubblico-privato, il museo ha sede negli spazi dell'antico Monastero delle Dimesse e delle Servite, il cui restauro è stato realizzato tra la fine degli anni Ottanta e i primi anni Novanta dallo Studio Gregotti Associati.

La programmazione diversificata l'ha resa negli anni uno spazio poliedrico in grado di coinvolgere pubblici diversi con attività mirate. Con i suoi 1500 metri quadrati di superficie espositiva, la GAMEC è un luogo che accoglie l'arte moderna e contemporanea in tutte le sue forme.

Mostre temporanee personali e collettive di artisti internazionali e un ricco calendario di attività collaterali pensate per diverse tipologie di pubblico sono il punto di forza della politica culturale della Galleria, che si pone come luogo dinamico di confronto, approfondimento e integrazione culturale, in continua evoluzione.

La Galleria, intesa come istituzione museale, è gestita dall'Associazione per la Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Bergamo (di seguito "Associazione"), organismo di diritto privato fondato da Tenaris Dalmine e dal Comune di Bergamo allo scopo di favorire, come recita lo Statuto, da un lato la valorizzazione del luogo della cultura di appartenenza pubblica destinato alla Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea dal Comune di Bergamo; dall'altro la realizzazione di attività culturali di interesse nazionale e internazionale, in particolare attraverso la produzione di mostre dedicate al Novecento artistico e alla contemporaneità; l'organizzazione di eventi e attività culturali multidisciplinari nell'ambito della contemporaneità; l'organizzazione di studi, ricerche, iniziative scientifiche, attività formative, didattiche e divulgative, espositive e progettuali anche in collaborazione con il sistema scolastico e universitario, con istituzioni culturali, universitarie e di ricerca, con soggetti pubblici e privati italiani e stranieri; lo studio, la valorizzazione, l'esposizione e l'incremento del patrimonio

artistico del Comune di Bergamo relativo al Novecento e al XXI secolo; la collaborazione con i soggetti pubblici e privati che operano con le stesse finalità anche attraverso azioni di coordinamento e di promozione della produzione artistica contemporanea; l'organizzazione di iniziative tese a promuovere e facilitare la fruizione delle attività culturali da parte del pubblico e in particolare dei giovani; la promozione, l'organizzazione e la gestione di attività, iniziative e manifestazioni che favoriscano la diffusione e la valorizzazione del patrimonio artistico del Comune di Bergamo, la produzione culturale e il perseguimento di finalità di solidarietà sociale; l'acquisizione di risorse e beni da destinare alle attività proprie dell'Associazione Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea.

Lo statuto dell'Associazione prevede inoltre che alle attività istituzionali se ne affianchino di direttamente connesse, accessorie e strumentali.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 112 del Codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al d.lgs. 42/04, l'utilizzo e la valorizzazione degli immobili e del patrimonio artistico affidati in uso all'Associazione sono disciplinati da apposita convenzione stipulata con il Comune di Bergamo, da ultimo in data 06 luglio 2023, che disciplina le attività svolte per la valorizzazione dei beni comunali, le quali beninteso si aggiungono a quelle proprie dell'Associazione.

L'Associazione non ha fini di lucro e ha lo scopo istituzionale di favorire:

- la valorizzazione del luogo della cultura di appartenenza pubblica destinato alla Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea dal Comune di Bergamo;
- la realizzazione di attività culturali di interesse nazionale e internazionale, in particolare attraverso la produzione di mostre dedicate al Novecento artistico e alla contemporaneità;
- l'organizzazione di eventi e attività culturali multidisciplinari nell'ambito della contemporaneità;
- l'organizzazione di studi, ricerche, iniziative scientifiche, attività formative, didattiche e divulgative, espositive e progettuali anche in collaborazione con il sistema scolastico e universitario, con istituzioni culturali, universitarie e di ricerca, con soggetti pubblici e privati italiani e stranieri;
- lo studio, la valorizzazione, l'esposizione e l'incremento del patrimonio artistico del Comune di Bergamo relativo al Novecento e al XXI secolo;
- la collaborazione con i soggetti pubblici e privati che operano con le stesse finalità anche attraverso azioni di coordinamento e di promozione della produzione artistica contemporanea;
- l'organizzazione di iniziative tese a promuovere e facilitare la fruizione delle attività culturali da parte del pubblico e in particolare dei giovani;
- la promozione, l'organizzazione e la gestione di attività, iniziative e manifestazioni che favoriscano la diffusione e la valorizzazione del patrimonio artistico del Comune di Bergamo, la produzione culturale e il perseguimento di finalità di solidarietà sociale;
- l'acquisizione di risorse e beni da destinare alle attività proprie dell'Associazione Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea.

Ricevendo donazioni e promuovendo acquisizioni, GAMEC sviluppa e promuove la collezione d'arte moderna e contemporanea della città di Bergamo, che annovera opere di autori del Novecento italiano e internazionale e lavori di artisti contemporanei.

GAMEC è inoltre promotrice e fondatrice di AMACI – Associazione dei Musei d'Arte Contemporanea Italiani e collabora attivamente con alcuni tra i più importanti musei e centri d'arte contemporanea nel mondo.

### **c. Rapporti con la comunità**

Per sviluppare una proposta culturale dinamica e inclusiva e perseguire gli obiettivi di audience development, si è costruito nel tempo un dialogo prezioso con enti e istituzioni del territorio, dalle istituzioni comunali a enti pubblici come L'ASST Papa Giovanni XXIII e la casa circondariale Don Fausto Resmini e privati come la Camera di Commercio di Bergamo, Confindustria, Fondazione MERU per la ricerca biomedica e le imprese del territorio, dagli istituti scolastici ai soggetti che operano in ambito culturale come la Fondazione Dalmine, la Fondazione Accademia Carrara, il Teatro Donizetti, l'Orto Botanico di Bergamo Lorenzo Rota, il Politecnico delle Arti e Lab80film. GAMEC inoltre da diversi anni collabora con numerose realtà che operano nell'ambito delle migrazioni, della povertà educativa, delle dipendenze, dei disturbi psichiatrici, della demenza e delle disabilità, come l'ENS – Ente Nazionale Sordi di Bergamo e l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti, i CTE e il Patronato San Vincenzo.

## **2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

### **Come raggiungere la GAMEC:**

Da Bergamo

Dalla Stazione FS a Piazzale Oberdan autobus n. 7

Dalla Stazione FS a Porta Nuova autobus n. 1 – 2 – 5 – 7 – 8 e da Porta Nuova a Piazzale Oberdan autobus n. 6 – 9

Taxi: Tel: 035 4519090

Da Milano

50 minuti in treno (collegamenti ogni ora)

45 minuti in auto (autostrada A4 Torino-Venezia)

70 minuti in autobus (Autostradale o Terravision con arrivo all'Aeroporto di Orio al Serio)

In treno

Stazione ferroviaria Trenord Bergamo

In auto

Autostrada A4 Torino-Venezia, uscita Bergamo

In aereo

L'aeroporto di Bergamo-Orio al Serio, a soli 5 km dalla Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea, è il terzo aeroporto italiano e collega la città con numerose destinazioni italiane ed europee

Dall'aeroporto, ATB Airport Bus

Parcheggi

Nelle vicinanze:

Parcheggi liberi, anche con sosta oraria, in Viale Giulio Cesare e vie limitrofe  
Parcheggio a pagamento Preda Parking in Via Alberto Pitentino

Nelle vicinanze del museo è presente segnaletica stradale dedicata.

All'esterno della sede vi sono indicazioni chiare ed evidenti della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura.

### **3. 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 nelle sale e nei locali di servizio.

#### **a. Orari e biglietteria**

Il museo è aperto 6 giorni a settimana (chiuso il martedì). In genere, l'apertura al mattino è riservata a scuole e gruppi prenotati; nel pomeriggio è aperto al pubblico durante i giorni infrasettimanali e tutta la giornata, con orario continuato, il sabato e la domenica.

L'ingresso è a pagamento; le tariffe possono variare in base alle mostre in corso. Attualmente il costo del biglietto intero è di € 7,00; ridotto € 5,00. Il biglietto è acquistabile online e direttamente presso la Biglietteria del museo.

Le categorie aventi diritto a riduzioni e gratuità sono consultabili nella pagina *Orari e Tariffe* del sito [gamec.it](http://gamec.it)

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito.

#### **b. Prenotazioni**

È possibile prenotare visite autonome, visite guidate, percorsi laboratoriali e attività educative.

La prenotazione è obbligatoria per le scuole, i gruppi e per le persone che desiderano prendere parte alle attività in programma.

Per prenotare:

[servizieducativi@gamec.it](mailto:servizieducativi@gamec.it)

[biglietteria@gamec.it](mailto:biglietteria@gamec.it)

tel. 035.270272 int. 408 | int. 410 | int. 412

Cell. 3891777525

[gamec.it](http://gamec.it)

È possibile acquistare i biglietti online dal sito [gamec.it](http://gamec.it) e dal sito [midaticket.it](http://midaticket.it)

#### **c. Punto informativo**

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile mediante divisa e badge, i mediatori e le mediatrici culturali, sono a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi. Il personale incaricato dell'accoglienza parla in lingua italiana e inglese.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito bilingue (depliant, brochure, pieghevoli,

applicazioni web riguardanti le collezioni e/o le mostre temporanee).

All'ingresso del museo è presente un display che fornisce notizie sulle mostre in corso e le attività in programma.

#### **d. Famiglie e bambini**

Il museo fornisce visite, laboratori e percorsi educativi rivolti a bambini, bambine e famiglie sia gratuiti che a pagamento.

Il museo è dotato di un bookshop con una sezione dedicata all'infanzia, un fasciatoio e un punto di raccolta per passeggini. Sul sito gamec.it è presente una pagina dedicata alle attività dedicate al target.

#### **e. Collegamento WI-FI**

Il museo è dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura.

### **4. ACCESSIBILITA'**

Il museo non è dotato di parcheggio riservato, ma vi sono parcheggi riservati alle persone con disabilità a 20 mt dall'ingresso del museo e parcheggi nelle immediate vicinanze.

Il museo può fornire sedie a ruote e sedute portatili.

L'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote (presenza di rampe inclinate, piattaforma elevatrice, ascensore, ingresso al museo e negli spazi a misura di sedia a ruote). Gli ascensori hanno una cabina in cui è possibile accedere agevolmente con una sedia a ruote.

Il museo può, su prenotazione o in occasione di percorsi programmati gratuiti, fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate in LIS, accessibili a persone con disabilità cognitiva e percorsi tattili.

Il museo è dotato di servizi igienici riservati a persone con disabilità.

### **5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

#### **a. Articolazione degli spazi.**

Il museo si articola in dieci sale espositive, un cortile accessibile al pubblico con area verde e un cortile interno accessibile esclusivamente allo staff. Il museo è disposto su tre piani, collegati da scale e ascensore.

Attualmente gli spazi ai piani sono dedicati alle Collezioni e sono visitabili.

Lo Spazio Zero - salone al piano ammezzato - viene riservato a mostre e progetti site-specific.

#### **b. Comunicazione nell'allestimento**

Per ciascuna mostra vengono prodotti pannelli/fogli esplicativi in lingua italiana con traduzione inglese; disponibile anche una guida digitale dettagliata, fruibile in loco da QR Code.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana con traduzione inglese.

#### **c. Collezioni**

Il museo attualmente espone circa 150 opere appartenenti ai nuclei principali delle Collezioni.

Il museo conserva un patrimonio di circa 3.000 opere tra dipinti, disegni, incisioni, sculture, installazioni, medaglie.

#### **d. Depositi**

Il patrimonio in deposito è consultabile da parte di studiosi e ricercatori su specifica richiesta.

### **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, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

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

Il sistema di allarme è acustico; il piano di evacuazione è segnalato da cartelli a ogni piano, le vie di uscita conducono ai cortili del museo.

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

### **7. SPAZI PER IL PUBBLICO**

Il museo dispone di due sale per le attività educative, uno spazio per la sosta del pubblico nell'area dedicata all'accoglienza e all'ingresso e una biblioteca accessibile da lunedì a venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

### **8. SERVIZI DI OSPITALITA'**

Il museo è dotato di bookshop e guardaroba non custodito.

### **9. VALORIZZAZIONE**

Il museo comunica le proprie attività attraverso sito web, newsletter e canali social, a cui si affianca il costante lavoro dell'Ufficio Stampa su testate locali, nazionali, internazionali e di settore.

La promozione avviene inoltre attraverso materiali di cartellonistica e affissioni.

#### **a. Esposizioni temporanee**

La GAMeC organizza mediamente 7 esposizioni temporanee all'anno, tra la sede di Via San Tomaso e il Palazzo della Ragione, che nei mesi estivi ospita mostre di celebri artisti internazionali.

Nel biennio 2024-2025 il programma culturale *Pensare come una montagna* vedrà protagonisti venti tra artisti o gruppi di artisti operanti in diversi contesti geografici e culturali, nella progettazione e realizzazione di un programma diffuso di eventi condivisi con le comunità locali, tra interventi nello spazio pubblico, performance collettive e laboratori.

Il museo concede il prestito di alcune opere della propria Collezione per esposizioni temporanee promosse da istituzioni italiane e internazionali.

#### **b. Attività di promozione del patrimonio**

Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico quali convegni,

conferenze, performance e rassegne, oltre ad attività continuative come visite, laboratori e percorsi per le diverse fasce d'utenza, attività di mediazione culturale e attività specifiche per il pubblico potenziale.

## **9. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

Sono consultabili online la catalogazione SIRBEC e RAAM, nell'ambito del progetto AMACI, riguardante parte dei nuclei conservati.

## **10. SERVIZI EDUCATIVI**

La GAMeC, attraverso il lavoro del Dipartimento Educativo, si pone l'obiettivo di diventare luogo di apprendimento permanente attraverso l'arte, dando vita a percorsi partecipati e attenti alle esigenze di ciascuno, progettati per favorire lo sviluppo delle capacità osservative e interpretative, il potenziamento del pensiero laterale e la costruzione di significati simbolici.

Il museo ha in corso le seguenti attività educative:

- visite e laboratori per le scuole e università
- percorsi tra scuole e museo
- progetti di PCTO
- visite e corsi di formazione per docenti
- percorsi tematici di approfondimento
- visite e laboratori tematici per bambini e famiglie
- percorsi 0-3 anni (anche in collaborazione con professionisti esterni)
- campus estivi
- visite per adulti e laboratori per famiglie in Lingua dei segni italiana in collaborazione con l'ENS – Ente Nazionale Sordi di Bergamo
- visite tattili condotte da mediatori non vedenti in collaborazione con l'Unione Ciechi e Ipovedenti di Bergamo
- visite dedicate ad educatori e operatori nell'ambito delle disabilità per costruire visite e percorsi su misura per gli utenti con disabilità
- percorso tra Casa circondariale di Bergamo e museo per i detenuti della sezione penale maschile
- corsi di formazione online e in presenza
- workshop
- corsi in collaborazione con altri enti

## **11. SERVIZI SPECIALISTICI**

### **Biblioteca**

Il patrimonio bibliografico custodito nella Biblioteca GAMeC-Accademia Carrara documenta la storia della pittura e delle arti visive italiane dalle origini alla contemporaneità, grazie a una ricca dotazione di monografie di artisti, cataloghi di musei e mostre, riviste.

Servizi:

Fornitura di documenti

Fotocopie e fotografie per studio e ricerca (su autorizzazione)

Consultazione catalogo online OPAC

L'accesso è libero per le consultazioni, non è invece consentito il prestito esterno del patrimonio librario

Giorni e orari di apertura

Da lunedì a venerdì, dalle 14:00 alle 18:00

## **12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il museo partecipa a progetti di rete in partenariato con altri soggetti del territorio operanti sia in ambito culturale che sociale e sviluppa progettualità in coordinamento con altri musei.

Nel biennio 2024-2025 il programma culturale *Pensare come una montagna* vedrà protagoniste le comunità del territorio della provincia di Bergamo e venti tra artisti o gruppi di artisti operanti in diversi contesti geografici e culturali nella progettazione e realizzazione di un programma diffuso di eventi condivisi, tra interventi nello spazio pubblico, performance collettive e laboratori. L'approccio sarà quello del "learning-by-doing", caratterizzato da un alto grado di sperimentazione, innovazione e flessibilità. Sarà costantemente testato sui diversi contesti e accompagnerà i progetti tenendo conto dell'evolversi delle relazioni tra artista e comunità locali.

## **13. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il museo persegue obiettivi di miglioramento nell'ambito dell'ampliamento degli spazi e dei servizi, dell'implementazione e della promozione delle Collezioni per l'arricchimento del patrimonio pubblico, dell'ampliamento e dell'inclusione dei pubblici, del rafforzamento dei rapporti con il territorio e le comunità e dell'efficientamento delle strategie di comunicazione.

## **14. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo scrivendo mezzo posta elettronica a [biglietteria@gamec.it](mailto:biglietteria@gamec.it). GAMEC si impegna a rispondere entro 30 giorni.

GAMEC accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati per mezzo della stessa procedura di contatto email.

GAMEC è dotata di un Modello organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/01 e di un sistema Whistleblowing, accessibili nell'apposita sezione del sito dell'ente.

## **15. COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito [gamec.it](http://gamec.it) alla sezione *Amministrazione Trasparente*, ed è disponibile in formato cartaceo presso la Biglietteria del museo.

## **16. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Direttore dell'Associazione GAMEC, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.