



Genova Palazzo Ducale

fondazione per la cultura

bilancio sociale | 2013

www.palazzoducale.genova.it



COMUNE DI GENOVA

Comune di Genova
Assessorato Cultura e Turismo

Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura Ducale

Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura
Sede Legale: Piazza Matteotti 9 - 16123 Genova
Iscritta alla prefettura di Genova al n. 87 del Registro
Pag. 4 parte generale e Pag. 88 parte analitica
C.F. 03288320157 - Partita IVA 03137910109

partecipanti alla Fondazione Palazzo Ducale



sponsor istituzionale della
Fondazione Palazzo Ducale



sponsor attività didattiche
Fondazione Palazzo Ducale



Nel corso del 2012 con l'avvicendamento dell'Amministrazione Comunale si è esaurito il mandato del primo Consiglio di Amministrazione della Fondazione composto da Lorenzo Caselli, Alessandro Cavalli, Giuseppe Costa, Silvio Ferrari, Carlo Freccero e Nicla Vassallo.

Il Bilancio di Mandato che è stato redatto alla fine del quadriennio testimonia il raggiungimento di tutti gli obiettivi assegnati dal Consiglio Comunale e di ciò la Fondazione è grata ai Consiglieri uscenti.

È ormai il quarto anno che Palazzo Ducale presenta il proprio Bilancio Sociale contestualmente al Bilancio di esercizio di cui costituisce il fondamentale complemento per la piena comprensione.

L'utile contabile di esercizio conseguito, che fa seguito ad una serie di risultati positivi, non è in grado di dare sufficientemente conto del livello quantitativo e qualitativo dell'*output* complessivo, del suo impatto sul pubblico, del gradimento degli *stakeholder*, in sostanza dell'assolvimento o meno della missione.

Al pari di altri organismi nell'ambito della struttura comunale **la Fondazione ha redatto e adottato una Carta dei Servizi** (in appendice), **la cui approvazione e certificazione è avvenuta nel novembre del 2012.**

La Carta costituisce un ulteriore strumento attraverso cui Palazzo Ducale comunica con gli utenti e si confronta con loro; in essa sono individuati i servizi che la Fondazione si impegna ad erogare sulla base del proprio Statuto, delle linee guida dell'accordo quadro con il Comune di Genova, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno dei suoi obiettivi primari.

La Carta dei servizi, indicando le modalità di erogazione dei servizi e gli standard di qualità che la Fondazione si pone, diventa un utile complemento al Bilancio Sociale; attraverso il supporto del sistema di gestione della qualità ISO 9001:2008, Carta e Bilancio Sociale diventano quindi due documenti fondamentali per la corretta gestione della nostra Fondazione.



Note metodologiche

Il Bilancio Sociale esprime le finalità e i valori della missione aziendale, è anche lo strumento con cui la Fondazione esercita la funzione di *accountability* (ovvero dar conto all'esterno e in particolare al complesso degli *stakeholder*, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali) e di comunicazione, non solo attraverso una descrizione delle singole azioni poste in essere – investimenti realizzati, servizi prestati – ma anche tramite una rendicontazione dei risultati ottenuti e del grado di efficacia ed efficienza delle attività svolte.

Obiettivo certamente non secondario è la valutazione del gradimento registrato nell'anno da parte degli *stakeholder*, ottenuta costruendo indicatori specifici per ogni categoria e analizzandone poi i risultati. Nei confronti di alcuni, come i Partnero Sponsor Istitu-

zionali, la misurazione è precipuamente induttiva, fondandosi sulla continuità del supporto ricevuto, sulle dichiarazioni dei rispettivi rappresentanti nel Consiglio Direttivo, sui numerosi incontribilaterali tra vertici, sulla condivisione dei programmi.

Per altri, i clienti e i fornitori, viene monitorata la soddisfazione con le procedure della qualità ISO 9001:2008 attraverso la compilazione dei moduli della *customer satisfaction*.

Nel 2012 ci è sembrato importante iniziare a monitorare gli orari di maggior afflusso dei visitatori per meglio accogliere le necessità della nostra utenza; un modello per la misurazione è ancora in via di definizione.

Infine per il grande pubblico ha valore la capacità di generare benessere attraverso la proposizione di eventi culturali a ingresso gratuito, principalmente in un momento di grave crisi economica.



Finalità e scopo della Fondazione

Art. 3 dello Statuto



“La Fondazione, centro di ideazione e produzione di cultura, persegue finalità di promozione culturale, promuovendo, realizzando e partecipando ad iniziative ed eventi culturali, artistici e sociali di ambito e di rilevanza locale e/o nazionale ed internazionale, anche attivando forme di collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

La Fondazione promuove la crescita culturale della comunità locale, anche allo scopo di contribuire allo sviluppo sociale ed economico del territorio genovese e ligure.

La Fondazione valorizza, operando in ambito locale, nazionale ed internazionale e perseguendo obiettivi di efficacia e di efficienza, il patrimonio culturale del territorio, tangibile ed intangibile, in coerenza e continuità con la storia della comunità e con le vicende legate alla creazione degli Istituti di conservazione e di ricerca, dei Musei e di Palazzo Ducale.

La Fondazione stimola e sostiene l'innovazione culturale e la creatività, favorendo e facilitando il diritto alla cultura e la partecipazione di tutti i cittadini, in particolare i giovani, promuovendo una città creativa e interculturale, in collaborazione con il Comune, con il sistema educativo e formativo e con altri soggetti pubblici e privati, in coerenza con gli strumenti di pianificazione e sviluppo del territorio.

La Fondazione, operando in ambito culturale, sviluppa e consolida l'immagine di Genova e della Liguria a livello nazionale ed internazionale, collaborando con i soggetti pubblici e privati.

La Fondazione promuove una programmazione culturale coordinata, finalizzata alla realizzazione di reti nazionali e internazionali tra istituzioni e altri soggetti pubblici e privati.”

Relazioni funzionali istituzionali con il Comune di Genova

L'art. 3 dello Statuto della Fondazione, approvato dal Consiglio Comunale, in più di un punto pone l'accento sulla collaborazione alle attività istituzionali del Comune in relazione alla crescita culturale e allo sviluppo sociale del territorio, alla valorizzazione del patrimonio esistente, al sostegno dell'innovazione e creatività, al sistema educativo e formativo, alla programmazione culturale. Lo strumento di attuazione di queste finalità, previsto dallo stesso Consiglio Comunale con delibera 113/2007, è una CONVENZIONE QUADRO TRIENNALE.

Rinnovata nel giugno 2011, la Convenzione ha mantenuto inalterate le sue caratteristiche fondamentali:

“La presente Convenzione ha per oggetto la regolamentazione, nell'ambito della normativa vigente e delle rispettive finalità istituzionali e statutarie, del rapporto di collaborazione tra il Comune e la Fondazione finalizzata alla valorizzazione del patrimonio culturale, tangibile e intangibile, alla crescita culturale della comunità locale e alla promozione della città in sinergia con le strategie e gli strumenti della pianificazione urbana.

Il Comune e la Fondazione si impegnano a collaborare con carattere di continuità e organicità nell'ambito delle tematiche di ordine generale elencate di seguito o eventuali tematiche affini:

- programmazione culturale e valorizzazione coordinata delle attività culturali con il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati con particolare riguardo al Palazzo Ducale e ai musei cittadini;
- programmazione concertata delle mostre allestite negli spazi di Palazzo Ducale che verranno gestite in autonomia dalla Fondazione con piena titolarità delle stesse;

- marketing, promozione e comunicazione;
- servizi educativi e didattici;
- *fund raising*;
- commercializzazione spazi e servizi all'interno del sistema musei/Ducale;
- progetti culturali.

Tali attività potranno essere svolte per mezzo di integrazione delle funzioni anche attraverso l'elaborazione e la realizzazione di progetti comuni. Inoltre il Comune e la Fondazione potranno impegnarsi a collaborare, mettendo a disposizione le rispettive competenze e professionalità negli ambiti e settori seguenti e affini:

- a) mostre ed eventi nei musei;
- b) manutenzione e gestione tecnica degli immobili - allestimenti;
- c) bilancio sociale della cultura;
- d) servizi informatici, intranet e redazionali web, compreso il supporto alle attività di promozione della città;
- e) progetti europei nella logica della partnership e nel reperimento di fondi comunitari;
- f) carta e biglietti integrati della città;
- g) gestione del sito UNESCO;
- h) attività relative a Comunicazione e Promozione, Relazioni Internazionali, Progetti Europei, Biblioteche;
- i) attività istituzionali del Comune;
- j) attività manutentive e tecniche e servizi tecnici di supporto alle attività del Comune.

Il Comune e la Fondazione elaborano entro il mese di dicembre di ciascun anno la programmazione triennale delle attività e il piano annuale per l'anno successivo, con l'individuazione degli obiettivi e degli indicatori quali-quantitativi anche ai fini del monitoraggio e del controllo."

Il Comitato di Programmazione e Controllo è preposto alla programmazione, di cui all'art. 4 della Convenzione, nonché al monitoraggio e controllo delle attività, con verifiche periodiche congiunte nel corso dell'anno, ed è composto da quattro persone, delle quali due designate dal Comune nell'ambito della Direzione Valorizzazione Istituzioni – Patrimonio Culturale – Parchi e Ville: Rapporti Università - Ricerca e due dalla Fondazione.

Per ciascuno dei progetti e delle aree di collaborazione individuate, il Comune e la Fondazione designano un proprio referente che ha il compito di concordare l'impostazione e lo sviluppo delle attività e di riferire al Comitato circa lo stato di avanzamento delle attività programmate.

A fronte della programmazione e delle attività elaborate, il Comune a sostegno delle attività stesse, ai sensi dell'art. 5 dello Statuto eroga per ciascun anno un contributo ordinario e ulteriori ed eventuali contributi, sulla base della programmazione annuale del Comune di Genova e nei limiti delle disponibilità di bilancio.

Per il 2012, la definizione del Piano di Attività ha tenuto conto delle direttive approvate dalla Giunta Comunale riguardanti le aree-obiettivo prioritarie di studio, ricerca e valorizzazione culturale come segue:

a) Priorità strategiche della programmazione culturale integrata: valorizzazione della dimensione internazionale delle attività programmate sui temi del dibattito sociale, della contemporaneità e della cultura; potenziamento delle rassegne culturali a tema per un sempre maggior allargamento della

base di partecipazione, realizzazione di eventi espositivi dedicati alla grande fotografia;

b) Accesso: promozione della fruizione delle strutture culturali e dei grandi eventi da parte di tutti i cittadini; sviluppo dell'interazione fra i responsabili della produzione e realizzazione dell'offerta culturale di tutta la città; definizione priorità lavori della Commissione per l'abbattimento delle barriere architettoniche

c) Marketing urbano: integrazione e cooperazione con i vari enti per un'offerta culturale e turistica complessiva della città.

d) Valorizzazione del patrimonio museale cittadino: potenziamento del settore arte contemporanea attraverso il rilancio dell'attività espositiva di Villa Croce; riorganizzazione musei d'arte moderna; pianificazione attività di Palazzo Verde quale centro di educazione e formazione sull'ambiente.

e) Promozione della creatività giovanile: realizzazione iniziative specifiche di livello locale, nazionale e internazionale, valorizzazione Sala Dogana, sviluppo industria creativa attraverso progetti europei, creazione portale dei giovani creativi, dei servizi e delle imprese che operano in un ambito multidisciplinare di industria creativa.

Il Piano di Attività ha compreso 7 progetti i cui indicatori di risultato sono tutti stati raggiunti:

- 1) programmazione culturale integrata
- 2) accesso
- 3) comunicazione, promozione, marketing
- 4) valorizzazione patrimonio museale
- 5) promozione creatività giovanile
- 6) valorizzazione percorso integrato Musei-Ducale-Rolli
- 7) Progetti europei

e 6 aree di collaborazione:

- 1) il sistema cittadino delle reti della cultura
- 2) eventi espositivi in Liguria, Italia e rapporti internazionali
- 3) manutenzioni
- 4) ricerca sponsor
- 5) raccordo contabile
- 6) valorizzazione economica degli spazi.

Fondatori, Partecipanti, Organi Sociali e Struttura Organizzativa

Fondatore, in attesa dell'incorporazione della Fondazione Regionale per la Cultura e lo Spettacolo previsto per la fine del 2013 e l'ingresso nella Ragione Liguria come socio fondatore, è il Comune di Genova, che detiene il 94% del Fondo di dotazione.

Partecipanti sono la Compagnia di San Paolo, la Fondazione CARIGE e la Costa Edutainment S.p.A.; per la quantificazione delle risorse economiche a disposizione della Fondazione rimandiamo al Bilancio di Esercizio.

Gli organi statutariamente previsti sono:

- il **Comitato dei Fondatori**, attualmente composto da due membri indicati dal Comune di Genova, garante del perseguimento delle finalità istituzionali della Fondazione;

avv. Graziella De Nitto - Presidente
dott. Raffaele Gazzari

- il **Consiglio Direttivo**, nominato dal Sindaco di Genova, è l'organo di Amministrazione

ordinaria e straordinaria della Fondazione:

prof. Luca Borzani - Presidente
prof. Luca Beltrametti - Consigliere
dott. Giorgio Nannetti - Consigliere

- i **Rappresentanti dei Partecipanti** al Consiglio Direttivo sono:

dott. Giuseppe Costa
per Costa Edutainment
ing. Stefano Delle Piane
per Compagnia di San Paolo
prof. Silvio Ferrarini
per Fondazione Carige

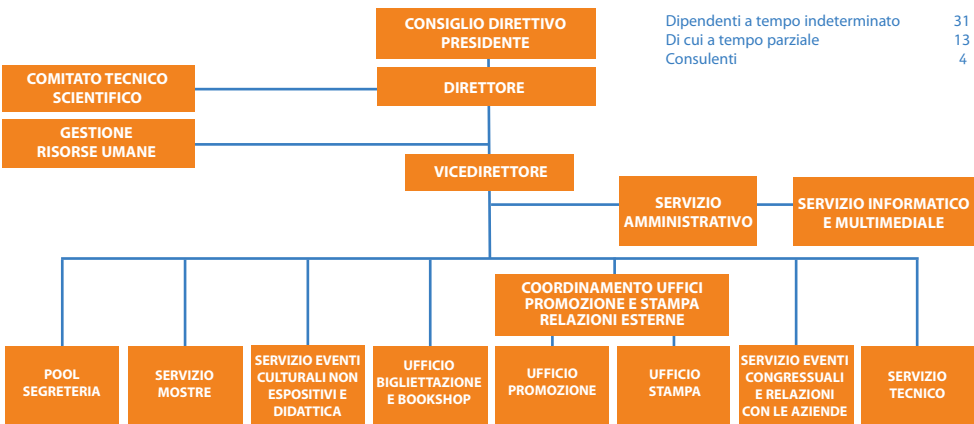
- il **Collegio dei Revisori dei Conti**, composto da tre membri, tra cui un Presidente, nominati per un triennio dal Comitato dei Fondatori;

dott. Andrea Traverso – Presidente
dott. Paolo Macchi
dott. Giovanni Poggio

- il **Direttore**, *dott. Pietro da Passano*



La struttura organizzativa è riportata nel seguente organigramma:



Il personale è inquadrato nel Contratto Nazionale del Commercio; i dipendenti a tempo indeterminato sono 31 e 4 i consulenti fissi.

Il personale è così distribuito (per inquadramento, titolo di studio, sesso e orario di lavoro):

Dirigenti ... 2	Laurea 16	Femmine 18	Tempo pieno 18
Quadri 6	Diploma 14	Maschi 13	Tempo parziale 13
Impiegati ... 18	Licenza Media 1		
Operai 5			

I dipendenti in forza nel 2012 erano 31.

La formazione

Nel 2013 la definizione delle azioni formative è stata finalizzata allo sviluppo del *know-how* a supporto delle strategie e al miglioramento delle *performance* aziendali e alla valorizzazione delle persone stesse. Per la formazione la Fondazione ha fatto ricorso alle opportunità offerte dai bandi di sistema del fondo interprofessionale Fondimpresa, dai bandi professionali formativi e dai *voucher* proposti dalla Provincia di Genova oltre che all'autofinanziamento.

Alle riunioni settimanali, alla formazione di tipo frontale realizzate con consulenze esterne, individuata di concerto con il personale interessato, si sono aggiunti lo scambio e l'analisi di buone pratiche e la formazione *on the job*. Nel 2012 sono state erogate complessivamente circa 424 ore di formazione, considerando anche i corsi di lingue avviati nel 2011 e terminati nell'aprile 2012, seguiti da 6 persone. La popolazione aziendale coinvolta in iniziative di formazione è stata pari al 35,50%.

Pari opportunità

Il tasso di presenza femminile tra il personale è cresciuto del 5% attestandosi al 58%.

Gli incarichi di Responsabili di settore sono ricoperti al 67% da personale femminile, mentre nel *management* della Fondazione sono presenti due dirigenti.

Lavoratori svantaggiati

Categorie protette: sono presenti 2 unità

Salute e sicurezza

Il numero di giorni complessivo di assenza dal lavoro è di 348 così ripartito:

- Giorni di malattia 203; - Giorni aspettativa pre e post partum 142; - Giorni infortunio 3.



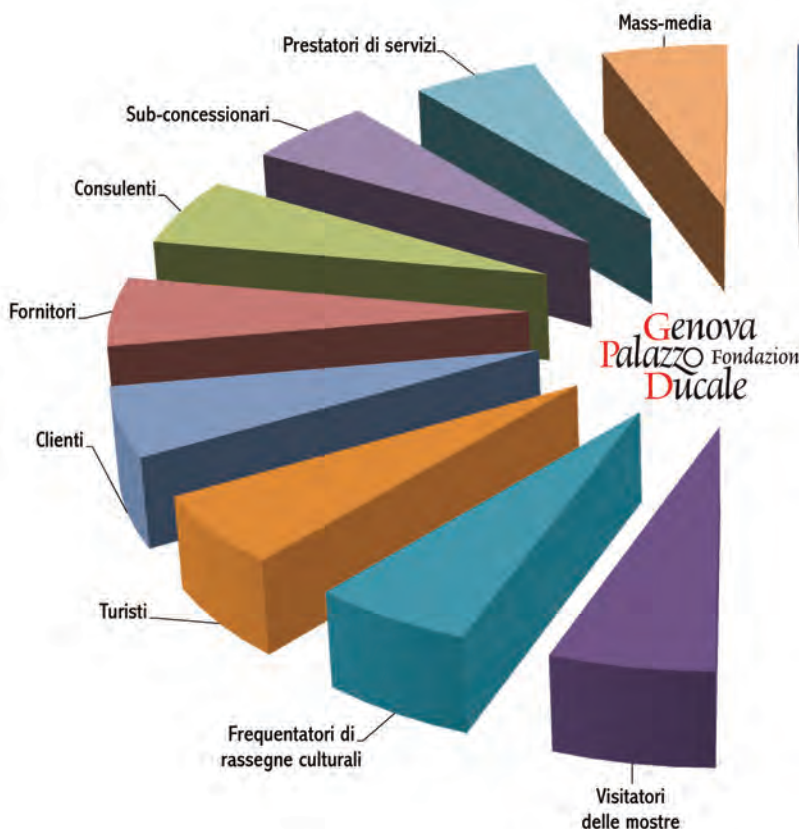
Portatori di interesse *stakeholder*

Numerosi sono i gruppi portatori di legittimo interesse all'attività di una Fondazione per la Cultura come la nostra che, per dimensioni, centralità nella vita cittadina e multifunzionalità della prestigiosa sede in concessione, fa sorgere aspettative molteplici.

In primis il nostro **Fondatore**, il Comune di Genova, che, come abbiamo visto, consente attraverso una Convenzione la sopravvivenza della Fondazione come complesso funzionante. Molte di conseguenza e multiformi le legittime aspettative riposte nella nostra attività di supporto istituzionale all'Area Cultura, ma non solamente, dell'Amministrazione.

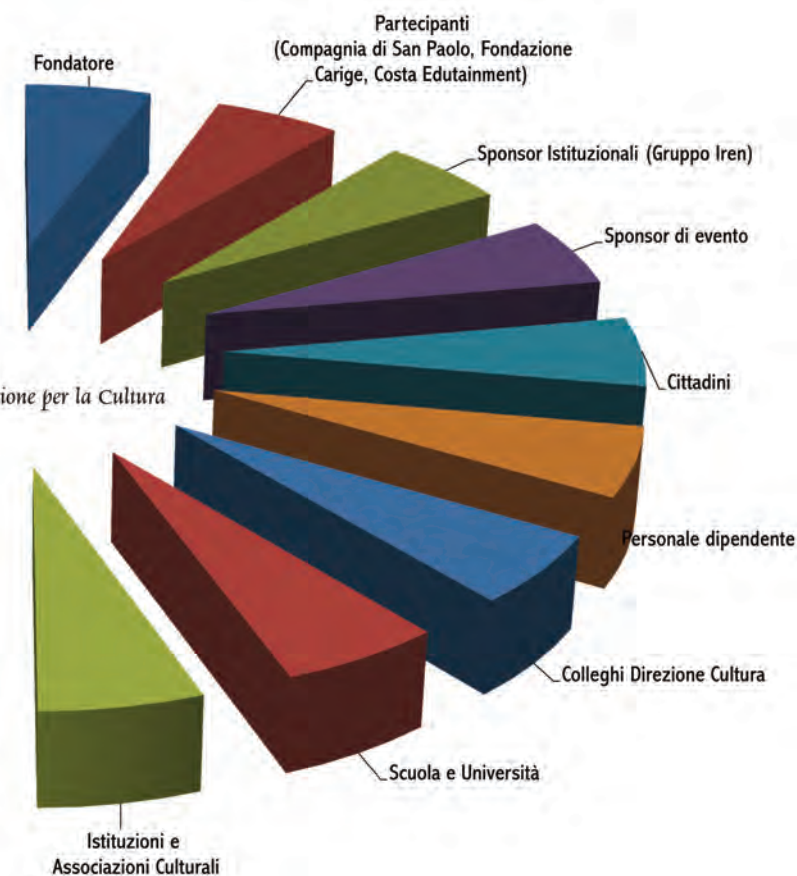
I **Partecipanti**, Compagnia di San Paolo, Fondazione Carige e Costa Edutainment, in varia misura consentono, attraverso il loro fondamentale supporto, il regolare svolgimento dell'attività di "produzione culturale" della Fondazione.

Assimilabile ai partecipanti, per consistenza e continuità del supporto, lo **Sponsor Istituzionale**, Gruppo IREN, che da anni



sostiene tutte le attività di Palazzo Ducale; parimenti COOP Liguria è sponsor istituzionale per le attività didattiche.

I **Cittadini**, intesi come comunità che comprende non solo i fruitori di cultura in senso tradizionale, ma tutte le categorie nel territorio, dagli anziani, ai giovani, ai soci di circoli ricreativi, ai portatori di *handicap*.



Il **Personale dipendente**, essenziale, per competenze acquisite e organizzazione coordinata e partecipativa, per il raggiungimento degli obiettivi indicati nella missione della Fondazione.

In questo gruppo vanno compresi, ancorché non dipendenti della Fondazione ma del Comune di Genova, tutti i colleghi dell'Area Cultura e Promozione che a vario titolo collabora-

no all'attività della Fondazione e ne favoriscono i risultati.

Gli **Sponsor di evento**, che intervengono su iniziative singole, per la valenza socio-culturale, l'affinità con il proprio campo di attività, o semplicemente per il ritorno di immagine derivante dalla sponsorizzazione.

Scuola e Università, attraverso una sempre maggiore integrazione di iniziative, codificata da una serie di protocolli d'intesa firmati con la Fondazione.

Parimenti le molte **Istituzioni e Associazioni Culturali**, non solo cittadine o liguri, che hanno stretto con noi rapporti di collaborazione sovente anche formalizzati.

Inoltre i **Visitatori delle mostre** e i **Frequentatori di rassegne culturali**, settore di pubblico evoluto ed esigente, cui si possono assimilare i **Turisti**, "culturali" e non.

Infine tutti i soggetti che hanno rapporti "commerciali" con la Fondazione, **Clients**, **Fornitori**, **Sub-concessionari**, **Prestatori di servizi**, **Consulenti**.



Attività e analisi dei risultati

a) analisi economica

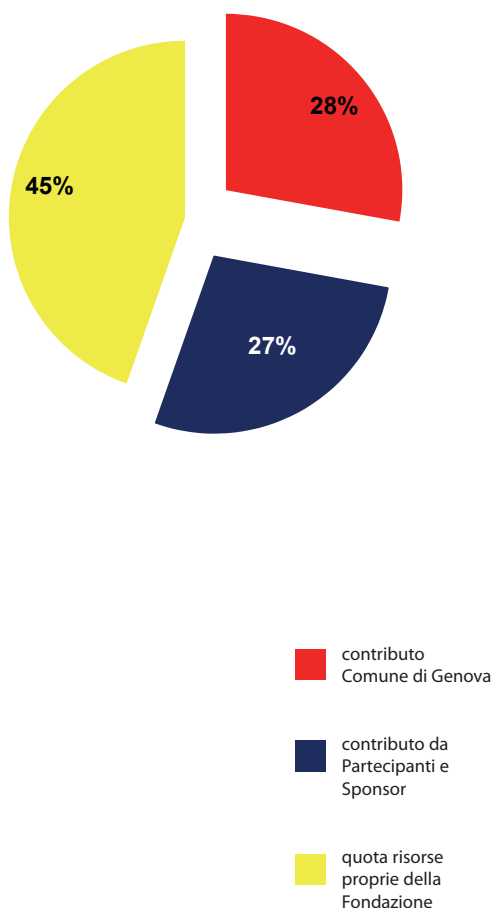
Rimandando alla lettura del Bilancio di Esercizio pubblicato (www.palazzoducale.genova.it) per un'analisi più approfondita, nei grafici che seguono si dà conto di alcuni parametri significativi che dimostrano la capacità della Fondazione di massimizzare l'utilizzo delle risorse impiegate.

Nel corso del 2012 il contributo diretto del Comune di Genova ha rappresentato solamente il 28 % delle entrate, il rimanente 72% è derivato da contributi di Partecipanti e Sponsor della Fondazione (27%) e da proventi da bigliettazione, subconcessioni, eventi e altri ricavi (45%).

Il 69% delle uscite è stato destinato alla copertura dei costi di gestione, che sono stati coperti per il 59% da risorse proprie e per il restante 41% dal contributo del Comune di Genova. Il 29% delle uscite è stato destinato ad attività culturali coperte per l'88% dal contributo di Sponsor e Partecipati e per il restante 12% da risorse della Fondazione.

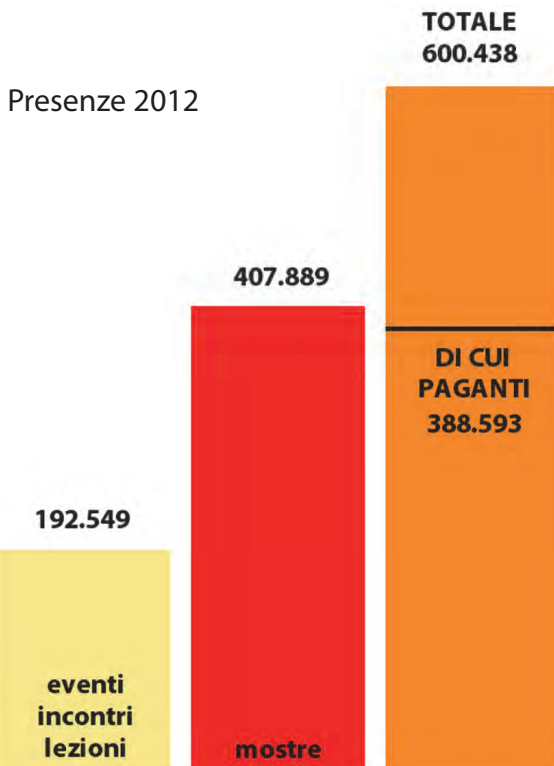
Riguardo alle mostre si rileva che gli importi indicati sono solamente una quota del budget necessario per la produzione e la realizzazione. In questo senso la Fondazione ha operato come soggetto di attrazione sul territorio di investitori privati. La formula di *partnership* pubblico/privato ha permesso un'attività espositiva non

Copertura dei costi 2012



fondata sul finanziamento pubblico della città.

Tutto questo in un contesto di sempre minor risorse economiche infatti nel corso degli ultimi tre anni il contributo dell'Amministrazione Comunale si è ridotto del 25%.



Rassegna stampa gennaio-dicembre 2012

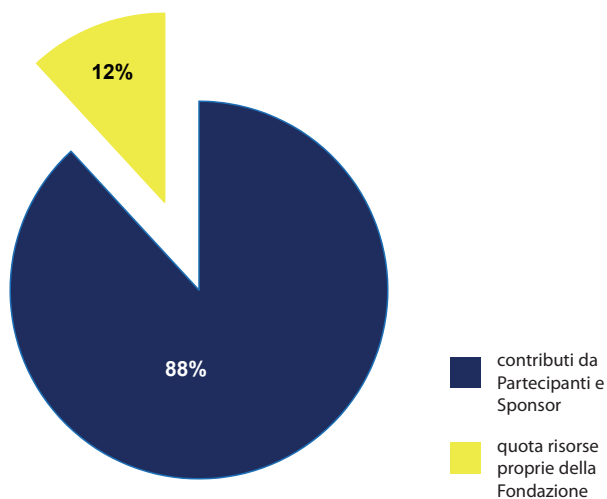
Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale	474
Segnalazioni su stampa nazionale	135
Articoli di commento e recensioni su stampa locale	2.550
Segnalazioni su stampa locale	1.341
WEB	572
Articoli di commento e recensioni su stampa straniera	6
Totale articoli su attività Fondazione	3.030
Totale segnalazioni su attività Fondazione	1.476

PRESENZE dal 1 gennaio al 31 dicembre

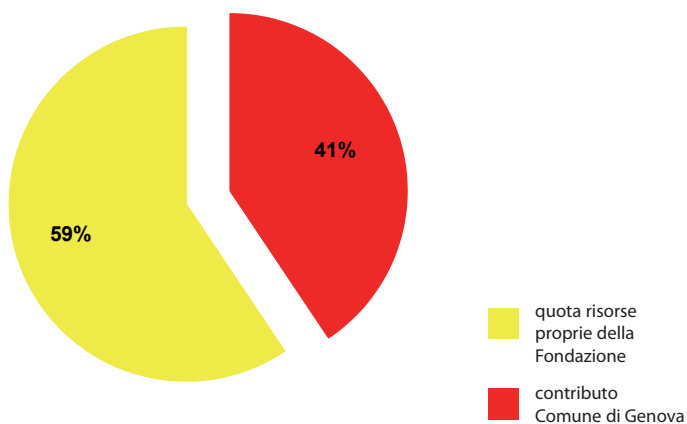
■ Cicli di conferenze, iniziative culturali, eventi, lezioni (Mediterranea. Voci tra le sponde, Noi e gli antichi, L'uomo e il suo cervello, La più vuota delle immagini, La Musica e la sua storia, Sopravvivere alla crisi, Le Religioni e la violenza, Come cambia la Terra, Letture Europee, Città del Noir, L'arte di vivere, Università dei Genitori, Le parole di Sant'Egidio)	127.240
■ Laboratori per Scuole, attività per le Famiglie e Centri estivi	11.603
■ L'altra metà del libro	8.000
■ La Storia in Piazza	25.000
■ Mostra Van Gogh e il viaggio di Gauguin 1/01/2012-1/05/2012	282.031
+ visitatori al 31 dicembre 2011: 342.025	
■ Mostra RACE. Alla conquista del polo Sud 1/01/2012-18/03/2012	13.225
+ visitatori al 31 dicembre 2011: 29.158	
■ Mostra MIRÓ! POESIA E LUCE 5/10/2012-31/12/2012	38.931
+ visitatori al 7 aprile 2013: 95.164	
■ Mostra Steve McCurry. Viaggio intorno all'uomo 18/10/2012-31/12/2012	38.050
+ visitatori al 7 aprile 2013: 101.204	
■ Mostre (Nunziante, I Saltimbanchi di Pablo Picasso, Segrete. Tracce di memoria, Arte povera: la prima mostra, Uliano Lucas, Pino Ninfa, Mario Giacomelli, Yves Klein, Mario Dondero, Beppe Dellepiane, Giorgio Gallione, Migrantes)	35.652
■ Visite alla Torre (e al Palazzo)	8.766
■ Spazio Dogana	11.940
Totale presenze	600.438

di cui 388.593 a pagamento

Copertura dei costi dell'attività culturale 2012 (mostre, rassegna, incontri, ecc.)

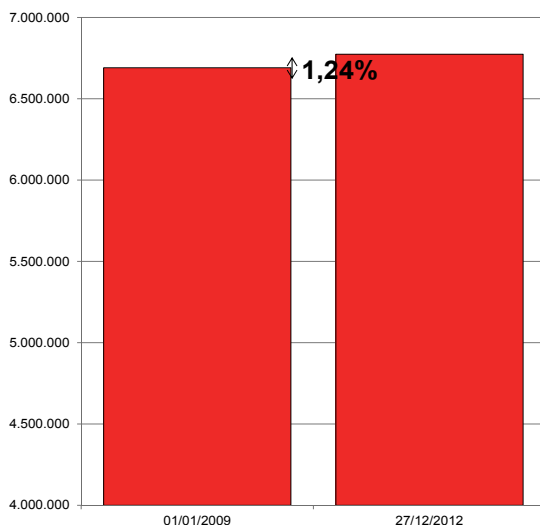


Copertura dei costi di gestione 2012 (immobile, personale, ammortamenti e spese generali)

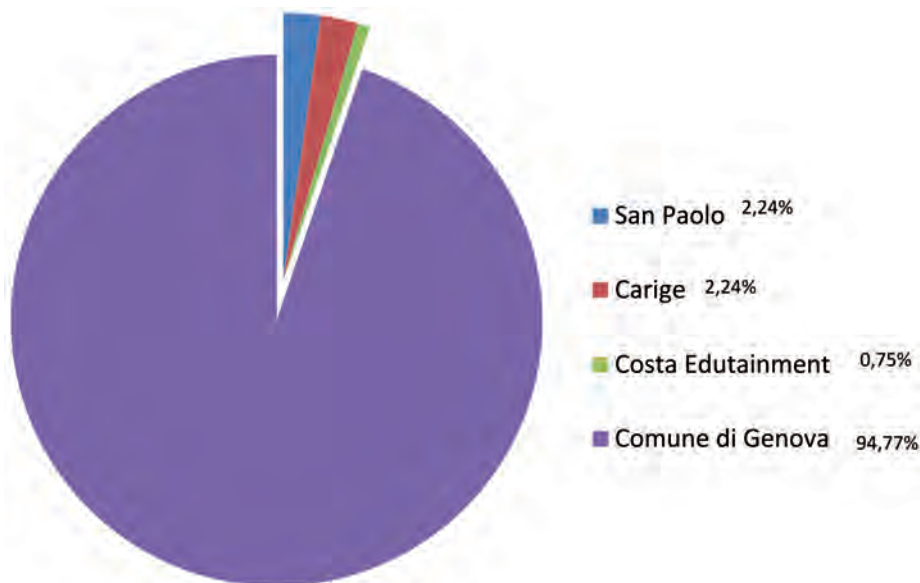


Questa gestione oculata delle risorse, il costo del personale dal 2009 al 2012 è stato ridotto del 7,4% ca., mentre quelli di gestione dal 2010 al 2012 del 15% ca., unitamente al costante impegno economico degli importanti stakeholder ci ha consentito di chiudere il bilancio con un piccolo utile, come negli anni precedenti mantenendo inalterato il fondo di dotazione.

Variazione del patrimonio netto della Fondazione



Fondo di dotazione della Fondazione







b) mostre

VAN GOGH E IL VIAGGIO DI GAUGUIN

Appartamento del Doge

12 novembre 2011_15 aprile 2012 (prorogata al 1 maggio)

La mostra *Van Gogh e il viaggio di Gauguin*, curata da Marco Goldin, ha proposto ottanta capolavori della pittura europea e americana del XIX e del XX secolo.

Tema dominante dell'esposizione è stato il viaggio nella sua connotazione fisica e geografica, fin anche l'esplorazione, e il viaggio di carattere spirituale e interiore, che Van Gogh esprime benissimo in maniera congiunta nella sua opera.

Fra le due sezioni dedicate alla pittura americana e alla pittura europea, sono state esposte quaranta opere di Van Gogh (venticinque dipinti e quindici disegni), tra cui il celeberrimo *Autoritratto al cavalletto*, e alcune delle lettere originali scritte da Van Gogh al fratello Theo.

La mostra ha presentato anche il celeberrimo capolavoro di Gauguin *Da dove veniamo? Chi siamo? Dove andiamo?*: una tela di quattro metri di lunghezza e un metro di altezza, concessa in prestito dal museo di Boston, presso il quale è conservato, per la quarta volta nella sua storia, e solo per la seconda volta in Europa.



Vincent van Gogh - *Autoritratto al cavalletto*, 1888
Amsterdam, Van Gogh Museum (Vincent van Gogh Foundation)



Paul Gauguin - *Da dove veniamo? Chi siamo? Dove andiamo?*, 1897-1898 / Boston, Museum of Fine Arts Tompkins Collection-Arthur Gordon Tompkins Fund



Vincent van Gogh - *Covone sotto un cielo nuvoloso*, 1890 © Otterlo Kröller-Müller Museum

VISITATORI: dal 1.01.12 al 1.05.12	282.031totale	342.025
Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale		159
Segnalazioni su stampa nazionale		37
Articoli di commento e recensioni su stampa locale		415
Segnalazioni su stampa locale		86
WEB		94

MIRÓ! Poesia e luce

Appartamento del Doge

5 ottobre 2012_7 aprile 2013

La mostra, curata da María Luisa Lax, ha presentato la produzione degli ultimi 30 anni della vita del grande artista catalano Joan Miró (1893-1983) a Maiorca: oltre 80 opere tra cui 50 olii di sorprendente bellezza e di grande formato, ma anche terrecotte, bronzi, acquerelli, schizzi e disegni per progetti di decorazione murale e lavori di arte pubblica. La storia del maestro è indissolubilmente intrecciata a questo luogo evocatore di poesia e luce.

La mostra, promossa da Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, è stata prodotta e organizzata da Arthemisia Group e 24 ORE Cultura – Gruppo 24 ORE, in collaborazione con Fundació Pilar i Joan Miró a Ajuntament de Palma De Mallorca.





Visitatori: dal 5.10 al 31.12 2012 38.931	totale 95.164
Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale	63
Segnalazioni su stampa nazionale	25
Articoli di commento e recensioni su stampa locale	44
Segnalazioni su stampa locale	21
WEB	18

Steve McCurry. Viaggio intorno all'uomo

Sottoporticato, 18 ottobre 2012_24 febbraio 2013
(prorogata al 7 aprile 2013)

Oltre 200 fotografie di grande formato hanno composto la mostra antologica che ha raccolto i più celebri scatti degli ultimi 30 anni del fotografo di Philadelphia: intensi ritratti, paesaggi mozzafiato, strade che si perdono all'orizzonte concorrono a creare un percorso espositivo ricco e pieno di suggestione, dove le foto si accostano per assonanza di soggetti ed emozioni, mostrando i legami che accomunano luoghi e persone, seppur in latitudini diverse. Volti di bambini, pastori, guerrieri e lavoratori che raccontano tutta la drammaticità della guerra e la precarietà dell'esistenza, ma sempre con estrema dignità: sono immagini di una bellezza rara che riescono a restituire il senso e la profondità della vicenda umana. La mostra è stata organizzata da Civita e Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura in collaborazione con Sud Est 57.



Visitatori: dal 18.10 al 31.12 2012	38.050	totale 101.204
Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale	45
Segnalazioni su stampa nazionale	11
Articoli di commento e recensioni su stampa locale	98
Segnalazioni su stampa locale	79
WEB	59

RACE. Alla conquista del Polo Sud

Sottoporticato
16 ottobre 2011_18 marzo 2012

Nell’ambito del Festival della Scienza 2011 e in coincidenza con il centenario della conquista del Polo Sud, è stata allestita, in anteprima europea e unica tappa in Italia, la versione italiana della mostra *Race to the end of the Earth* dell’American Museum of Natural History di New York, in collaborazione con il Musée des Confluences di Lione (Francia) e il Royal BC Museum di Victoria (Canada). La mostra è stata prodotta da Codice. Idee per la Cultura, con Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, Acquario di Genova, Costa Edutainment, in collaborazione con Università di Genova, Museo Nazionale dell’Antartide, CNR e National Geographic Italia.



VISITATORI: 13.225 dal 01.01.2012 al 18.03.2012	totale 29.158
Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale	18
Segnalazioni su stampa nazionale	3
Articoli di commento e recensioni su stampa locale	16
Segnalazioni su stampa locale	17
WEB	6

Uliano Lucas

Migrazioni. Il lungo viaggio

Loggia degli Abati, 29 marzo_20 maggio 2012

Dalle grandi migrazioni al Nord degli anni 50/60, agli italiani nelle fabbriche di Germania, Svizzera e nelle miniere belghe alle nuove migrazioni del Sud del mondo: un racconto per immagini di uno dei più grandi *fotoreporter* italiani.



Yves Klein

Judo e Teatro Corpo e Visioni

Appartamento del Doge

6 giugno_26 agosto 2012

A cinquant'anni dalla morte di Yves Klein, una mostra organizzata da Teatri Possibili Liguria e incentrata sulla tematica del Judo, momento focale della spiazzante poetica dadaista del grande artista francese.

Da un'idea di Sergio Maifredi, uomo di teatro e cintura nera di judo, e Bruno Corà, critico d'arte, l'esposizione ha presentato documenti, oggetti, immagini e video testimonianze inedite provenienti dagli Archivi Klein di Parigi e da collezioni private.



Mario Dondero

Dalla parte dell'uomo

Loggia degli Abati, 16 giugno_19 agosto 2012

Una mostra antologica di uno dei maggiori *fotoreporter* italiani, famoso a livello internazionale per il suo straordinario lavoro che, nel corso di numerosi decenni, ci ha restituito immagini e racconti che hanno segnato la storia della nostra contemporaneità. In collaborazione con Fondazione Cineteca di Bologna.



Pino Ninfa. Storie africane

Cortile Maggiore 36r, 29 marzo_29 aprile 2012

Due mondi africani, l'isola di Goré, luogo di partenza dei primi schiavi alla volta del continente americano, e il deserto del Sudan, in prossimità della città di Merowe, dove transitano le carovane dei nuovi schiavi verso il nord.



Mario Giacomelli
Un maestro della fotografia
del Novecento

Sottoporticato, 22 maggio_19 agosto 2012

Circa 200 fotografie hanno proposto un viaggio straordinario nell'arte di uno dei più importanti fotografi italiani.

Curate da Sergio Casoli con Ettore Buganza, le sezioni dell'esposizione hanno ripreso i temi delle sue celebri "serie".

Dalle prime fotografie scattate sulla spiaggia di Senigallia nel 1953 alle immagini dedicate all'Ospizio, dai "pretini" in festa a Lourdes, dalle atmosfere fuori dal tempo di *Scanno* ai contadini de *La buona terra*, fino alla storia quasi cinematografica di *Un uomo, una donna, un amore*.

In collaborazione con gli Archivi Mario Giacomelli di Sassoferrato e Senigallia.



Nunziante. Paesaggi della luce

Loggia degli Abati, 12 novembre 2011_22 gennaio 2012

Quaranta nuovi quadri appositamente realizzati da Antonio Nunziante (Napoli, 1956): l'occasione è data dalla contiguità con la mostra "Van Gogh e il viaggio di Gauguin". Nunziante si è confrontato con il sentimento specialmente romantico legato alla tensione simbolica e spirituale del paesaggio. Non è stato un viaggio "raccontato", ma piuttosto "evocato", dove appaiono atmosfere che ricordano le marie le coste sprofondate di Turner o gli orizzonti misteriosi di Friedrich.

I Saltimbanchi di Pablo Picasso

Cortile Maggiore, 16 dicembre 2011_29 gennaio 2012

La mostra ha presentato le incisioni realizzate da Picasso tra il 1904 e il 1905, periodo di passaggio tra il "periodo blu" e il "periodo rosa", e dedicate alla rappresentazione di personaggi del mondo circense: metafore di una vita *bohémienne* che rimandano alla precarietà della vita riportando l'osservatore nell'universo parigino dell'epoca. La mostra ha fatto parte delle iniziative del Festival Circumnavigando 2011. In collaborazione con GAMA-Galleria d'Arte Moderna di Albenga e Associazione Sarabanda.

Arte Povera: la prima mostra

Genova, La Bertesca-Masnata, 1967 e dintorni

Cortile Maggiore, 3_18 marzo 2012

La mostramostra, curata da Linda Kaiser e Francesco Masnata, ha esposto materiali e documentazione fotografica anche inedita relativi alla prima mostra dell'Arte Povera, che si tenne nel 1967 proprio a Genova presso la Galleria La Bertesca di Francesco Masnata.

Beppe Dellepiane

Ombra e sogno sono il peso della luce

Cortile Maggiore, 9 novembre_8 dicembre 2012

Figura di spicco della scena dell'arte genovese con significative presenze in ambito nazionale, la mostra ha presentato la produzione più recente dell'artista, documentandone il percorso anteriore con alcuni lavori esemplari. A cura di Sandro Ricaldone. In collaborazione con il MUCAS (Museo del Caos).

Giorgio Gallione

Un'idea di Teatro Un Teatro di idee

Loggia degli Abati, 14 novembre_9 dicembre 2012

Una mostra/installazione per ripercorrere i 30 anni di regia di Giorgio Gallione, direttore artistico del Teatro dell'Archivoltò, ma pure attivissimo operatore in ambito nazionale, sia nel settore del teatro lirico che in campo televisivo.



100 morte che non contano

Cortile Minore

22_25 novembre 2012

Installazione di Francesca
Biasseton allestita per invi-
tare ognuno a contare len-
tamente da uno a 100, e
oltre cento, molto oltre.



ZAPATOS ROJOS (Scarpe Rosse)

Cortile Maggiore, 22_25 novembre 2012

Installazione collettiva d'arte pubblica dell'artista messicana Elina Chauvet curata da Francesca Guerisoli composta da centinaia di paia di scarpe rosse per dire "basta" alla violenza di genere.



Segrete. Tracce di Memoria

Carceri della Torre Grimaldina, 26 gennaio_2 febbraio 2012

Le celle delle antiche carceri sono state lo scenario di un percorso tra arte e storia che attraverso le immagini e le installazioni di sette artisti ha evocato la memoria della *Shoah*.

Tra i progetti multimediali, due video girati nella Casa dello Studente di Genova. A cura di Virginia Monteverde.



Curiamo persone

Sottoportico, 29 marzo_1 aprile 2012

Un racconto multimediale sulle attività del Programma Italia e sulle condizioni di vita dei migranti nel nostro paese. A cura di Emergency

Genova porto di migranti

Sala Dogana, 29 marzo_1 aprile 2012

Il porto fu lo snodo principale del flusso migratorio verso le Americhe tra XIX e XX secolo. A cura di Carlo Stiaccini con la partecipazione di Giorgio Bergami.



Il viaggio delle parole

Loggiato Minore, 29 marzo_1 aprile 2012

La vita del migrante: gli affetti trasferiti dalla scrittura, il legame con la terra di origine fatto anche di odori e di sapori attraverso la lunga traccia d'inchiostro idealmente rimasta nelle lettere e nei diari dei migranti.

A cura dell'Archivio Ligure di Scrittura Popolare

Muri nel mondo

Corridoio Munizioniere, 29 marzo_1 aprile 2012

Una galleria fotografica di *La Repubblica* per ricordare quei muri, alcuni sono tristemente famosi altri sono meno noti, che ancora oggi dividono vite e territori.



Dipingiamo il loro futuro

Munizioniere, 28 marzo_4 aprile 2012

Dipinti dei bambini delle scuole materne genovesi che hanno illustrato favole e fiabe appartenenti alle comunità

immigrate oggi più presenti a Genova. Un viaggio colorato intorno al mondo che parte dalla Liguria per arrivare fino all'isola di Haiti.

Tesori dimenticati

Cortile Maggiore, 16_21 aprile 2012

Mostra sui risultati della ricerca condotta a seguito della firma del Protocollo d'Intesa tra Ministero dei Beni Culturali, Università di Genova e Rotary per il censimento, la salvaguardia e la conservazione dei Beni Artistici posti all'aperto.



150 anni di sussidiarietà

Porticato, 20_29 aprile 2012

In occasione dei 150 anni dell'Unità d'Italia una mostra promossa da Fondazione per la Sussidiarietà per documentare la ricchezza di una storia fatta di opere e realtà sociali ed economiche, frutto di energia costruttiva, inventiva e solidarietà.

C'erano in una volta... oggetti che raccontano Palazzo Ducale

Cortile Maggiore, Spazio 38R, 11 maggio_1 giugno 2012

In mostra i reperti trovati nella campagna di scavo del Palazzo, realizzata 30 anni fa. Un interessante esperimento di contaminazione tra archeologia, arte e didattica.



Pensieri perduti di cose distratte

Loggiato Minore, 1 giugno_10 giugno 2012

Mostra in collaborazione con il Comitato Unicef Genova per sensibilizzare i giovanissimi sul valore del recupero e del riuso dei materiali attraverso la creatività.

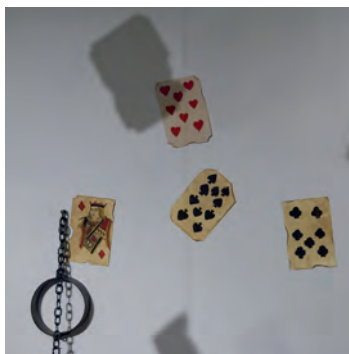
A cura di ARTCOMMISSION.

Genova ch'è tutto dire

Immagini per "Litania" di Giorgio Caproni

Cortile Maggiore, Spazio 36R, 8 giugno_16 giugno 2012

Una mostra fotografica inaugurata in concomitanza alla presentazione del libro *Genova ch'è tutto dire - Immagini per Litania di Giorgio Caproni* (Il Canneto editore, 2012) dal quale sono state tratte le immagini scattate da Patrizia Traverso. Testi di Luigi Surdich.



La scuola Duchessa di Galliera "Memoria e Identità" 1871 - 2012

Cortile Maggiore, Sala 36R, 29 settembre_14 ottobre 2012

In occasione delle celebrazioni per il 140° anniversario dalla fondazione dell'Istituto Duchessa di Galliera, mostra storica per scandire i momenti più significativi dell'Istituto attraverso documenti, ordinamenti, registri, lettere, stampe, opere e foto d'epoca.

Scatti fotografici sui Vigili del Fuoco

Cortile Maggiore, 7_23 settembre 2012

Una straordinaria mostra di immagini realizzate dal personale dei centri documentazione del Corpo dei Vigili del fuoco.

Festival internazionale dell'acquerello

Sala del Munizionario, 9_23 settembre 2012

Oltre 200 acquerelli per la mostra annuale dell'European Confederation of Watercolour Societies. A cura dell'Associazione Italiana Acquerellisti con il patrocinio della Regione Liguria e del Comune di Genova.

Janusz Korczak. Il re dei bambini

Loggiato Minore, 21_25 novembre 2012

Una mostra per illustrare le idee e la vita di Korczak attraverso il montaggio di foto scattate a Varsavia prima e durante l'occupazione nazista e di fotogrammi tratti dal film *Dottor Korczak* di Andrzej Wajda. A cura del Ministero degli Esteri polacco.

Migrantes. Sigifredo Camacho Briceño

Spazio 36R, Cortile Maggiore, 1 dicembre_16 dicembre 2012

Mostra organizzata dal Consolato dell'Ecuador, che ha proposto 14 tele dell'artista per affrontare un tema attuale di forte impatto sociale come quello dell'emigrazione, vista non tanto come fatto di cronaca, bensì come testimonianza di vita interiore.





c) creatività giovanile

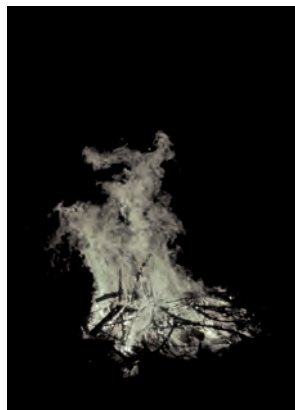
SALA DOGANA giovani idee in transito

Attraverso il progetto **Sala Dogana _ Giovani idee in transito**, anche il 2012 è stato un anno di lavoro e sperimentazione intensi. Un ricco programma multidisciplinare e aperto ai diversi linguaggi artistici, dalla scultura al teatro, passando per la fotografia e i rapporti tra audio video ed elettronica, si è presentato alla città attraverso **19 eventi**, il coinvolgimento di **193 artisti under 35** e oltre **12.000 presenze**.

Social Body

14_30 gennaio 2012

La mostra ha esplorato, senza definire, attraverso il corpo e l'intelligenza emotiva dell'artista, il terreno del Sociale, mettendo in opera liberamente forme ed effetti di sensazioni, intuizioni, pulsioni, concetti, scaturiti dal corpo della mente, dalla mente del corpo. Collettiva internazionale a cura di Massimiliano Madonna.



Geode

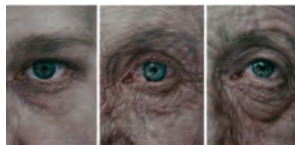
4_12 febbraio 2012

"Geode" termine inteso per spazio cavo e sotterraneo, proprio come Sala Dogana, ma anche superficie su cui si solidificano cristalli, processo di metamorfosi, che rende visibile le forme potenziali della materia attraverso installazioni, video, disegni e fotografie. Personale di Laura Santamaria.

Iride

16_26 febbraio 2012

Vania Comoretti ritrae l'iride dei familiari, quella di amici e persone che hanno un legame con lei e tra loro, ne risulta una rete di conoscenze nella quale si intrecciano legami genetici ed affettivi.



Forme specifiche

1_11 marzo 2012

Gli artisti girano per le città e "vedono" forme e colori che non sono state concepite per essere percepite in quel modo. La riproposta plastica di quelle forme esce dalla funzione originaria, ed elabora ulteriormente il messaggio subliminale, visibile solo da certi punti di vista, in certe condizioni di luce. Personale di Olga Cirone e Matteo Musi.



Inconnu

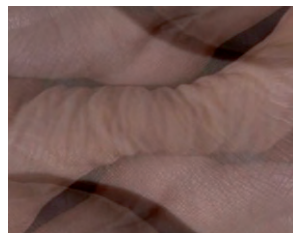
15_26 marzo 2012

L'artista crea, elabora e sviluppa l'impatto digitale della comunicazione visiva insieme alla sincronia audio, esplorando territori inquieti e osservando l'emotività dei corpi, dei suoni e delle atmosfere che circondano la realtà dei sensi. Personale di Roberta Orlando.

So long ago

5_15 aprile 2012

Associando la forza drammatica della voce a immagini di intenso impatto emotivo, l'artista indaga sull'espressività del corpo umano, mettendone in luce di volta in volta la tensione o il silenzio che si cela al suo interno. Personale di Irene Pacini.



La vita è sogno

20 aprile_6 maggio 2012

Appuntamento con il concorso annuale per giovani artisti intitolato all'illustratore, incisore, scenografo, pittore, umorista Sergio Fedriani. Tema 2012 è stato "Il cinema - la fabbrica dei sogni", nell'interpretazione di numerosi giovani artisti italiani. Collettiva nazionale a cura di Associazione Culturale Sergio Fedriani.



Sintassi di pittura

11_20 maggio 2012

Greta Grillo e Lorenzo Taini hanno scelto il linguaggio della pittura per esprimersi. Non una mostra di paesaggi o nature morte, di scarabocchi o di monocromi ma un'interpretazione di Sala Dogana, per un discorso che scorre tra corde tese e fili strappati, sabbie e smalti industriali. Doppia personale a cura di Alberto Rigoni.

Electropark: make your sound!

1_2 giugno 2012

Un *contest* internazionale e due giorni di *happening* dedicati alla musica elettronica della scena *underground* italiana ed europea: esibizioni dal vivo, *workshop*, *dj set*, *visual mapping*, spettacoli di giocoleria, *visual artist*. A cura di Forevergreen.fm.



Creatives cities

8_24 giugno 2012

Le cinque città del progetto europeo "Creative Cities" hanno presentato 10 artisti e 20 scatti per uno sguardo sul rapporto tra città e ambiente. Collettiva internazionale a cura di Sala Dogana Genova.

Write the title you want

28 giugno_8 luglio 2012

Rappresentazione visiva di un'opera come intero processo creativo. Ogni fruitore può intervenire attivamente modificando l'immagine dell'opera, interpretandola e decidendo infine il titolo del nuovo lavoro. Personale di Rocca Maffia.



Prima luce

12_22 luglio 2012

11 progetti di fotografia, audiovideo e installazioni hanno composto la mostra, risultato dell'omonimo concorso indetto per premia-

re la creatività under 35. A cura di Associazione Profondità di Campo.

16100. Genova illustra

8_23 settembre 2012

Il progetto espositivo ha documentato il contesto dell'illustrazione e del disegno contemporaneo locale. Ogni autore è stato identificato con il proprio codice di avviamento postale, per sottolineare così la presenza geografica di una scena eterogenea. Collettiva a cura di Gianluca Sturmann e Rudy Dore.

Senza confini

28 settembre_14 ottobre 2012

Un viaggio nell'arte contemporanea di Cuba attraverso 27 opere di 8 giovani artisti: un confronto tra il loro lavoro e la realtà artistica italiana. Una mostra per sorpassare i confini geografici e culturali tra Italia e Cuba. Collettiva a cura di Massimiliano Toso.

Verticalità

8_25 novembre 2012

Sezione under 35, nell'ambito della mostra "Living in Lift", delle 12 opere vincitrici dell'omonimo concorso nazionale per la progettazione di opere d'arte ispirate alle opportunità legate ai collegamenti verticali, gli ascensori e le funicolari tipici di Genova. Collettiva nazionale a cura di Walter Vallini e Roberto Mastroianni.

DUBAI, DUBAI. Un inaspettato capolavoro

30 novembre_16 dicembre 2012

Attraverso foto, progetti, riflessioni, interviste e libri, l'incredibile e unico processo di modernizzazione che ha portato un semplice villaggio di pescatori a diventare una delle più importanti capitali mondiali in meno di mezzo secolo. Personale di Luca Vigliero a cura di LV Architecture.

Here Today, Mars Tomorrow

21 dicembre 2012_6 gennaio 2013

Tributo a Philip K. Dick nel trentennale dalla sua morte. Un ritratto fotografico dei suoi personaggi, romanzi e racconti a creare uno spaccato della fragile società contemporanea, con un occhio al passato e l'altro al futuro. Collettiva internazionale a cura di Giovanni Cervi.





d) eventi culturali non espositivi

LA STORIA IN PIAZZA

Popoli in movimento

29 marzo_1 aprile 2012

Il tema scelto per la terza edizione de *La Storia in Piazza*, che anche nel 2012 ha richiamato alcuni dei maggiori studiosi italiani e stranieri a discuterne, è stato **Popoli in Movimento**.

Nella storia umana i movimenti di popoli non sono l'eccezione ma la regola. Sono stati affrontati perciò i temi legati alle migrazioni e ai grandi spostamenti di oltre 1000 anni di storia, nonché le ripercussioni sociali poste dall'afflusso migratorio nelle società occidentali.

Si è parlato dei popoli della Mesopotamia, ma anche delle invasioni barbariche, degli Arabi nel Mediterraneo, della diaspora ebraica fino a toccare momenti epocali in età più vicine a noi, come la tratta degli schiavi e la grande migrazione di fine Ottocento dall'Europa verso le Americhe. Il Novecento ha avuto un peso rilevante, si è discusso infatti di episodi emblematici come l'esodo istriano-dalmata, la migrazione degli anni 50/60 dal Sud verso il Nord e sul piano europeo le enormi deportazioni di popoli nell'Unione Sovietica di Stalin e gli oltre 10 milioni di Tedeschi, che dopo la Seconda Guerra Mondiale sono passati da Est a Ovest.

Grandi temi storici affrontati in maniera multidisciplinare con il supporto di altri saperi come l'antropologia, le scienze giuridiche, la filosofia, la biologia e la genetica. La manifestazione, come nelle precedenti edizioni, si è concentrata in quattro giorni densi di proposte: conferenze, interviste, spettacoli, concerti, laboratori didattici, mostre, giochi, *reading*, che hanno



nesso a fuoco percorsi e vicende del passato a partire dai grandi interrogativi del presente.

La rassegna, sotto l'Alto Patrocinio del Presidente della Repubblica, è gemellata con *Les Rendez-vous de l'histoire* di Blois ed è ad oggi il più importante appuntamento con la storia in Italia. È curata da Donald Sassoon, professore di Storia europea comparata al Queen Mary College di Londra, con la collaborazione di Luca Borzani, presidente della Fondazione Palazzo Ducale, e di Antonio Gibelli, già ordinario di Storia contemporanea all'Università degli studi di Genova.

Hanno partecipato: Carmine **Abate**, David **Abulafia**, Marco **Aime**, Marc **Augé**, Maurice **Aymard**, Michel **Balard**, Alessandra **Ballerini**, Alessandro **Barbero**, Andrea **Bertonasco**, David **Bidussa**, Robin **Blackburn**, Paolo **Borgna**, Paolo **Briguglia**, Marco **Buttino**, Fabio **Caffarena**, Lucio **Caracciolo**, Luigi Luca **Cavalli Sforza**, Naila **Clerici**, Gustavo **Corni**, Paola **Corti**, Federico **Croci**, Giusy **D'Alconzo**, Fernando J. **Devoto**, Enrica **Dondero**, Ferdinando **Fasce**, Bernd **Faulenbach**, Marcello **Flores**, Anna **Foa**, Goffredo **Fofi**, Giuliana **Franchini**, Emilio **Franzina**, Donna **Gabaccia**, Beppe **Gambetta**, Fabio **Geda**, Antonio **Gibelli**, Leslie **Hernández Nova**, Amara **Lakhous**, Marina **Lewycka**, Massimo **Livi Bacci**, Uliano **Lucas**, Alberto **Montanuel**, David **Meghnagi**, Enrico **Miletto**, Massimo **Montanari**, Peter **Ostroushko**, Moni **Ovadia**, Chiara **Pagnotta**, Telmo **Pievani**, Adriano **Prosperi**, Stefano **Rodotà**, Donald **Sassoon**, Santino **Spinelli**, Carlo **Stiaccini**, M. Elisabetta **Tonizzi**, Chiara **Vangelista**, Salvatore **Veca**, Michel **Wieviorka**, Catherine **Wihtol De Wenden**.



Presenze **25.000**

Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale	22
Segnalazioni su stampa nazionale	4
Articoli di commento e recensioni su stampa locale	73
Segnalazioni su stampa locale	25
WEB	20



L'ALTRA METÀ DEL LIBRO

La lettura e il sogno

Il Festival di quelli che leggono

16_18 novembre 2012

Palazzo Ducale ha dedicato tre giorni a "la lettura e il sogno" per parlare di libri, di autori, dei vari generi letterari, dai racconti per l'infanzia alla narrativa contemporanea, e di lettori.

David Albahari, Ian McEwan, Javier Cercas, Alberto Manguel, Rosa Montero, Daniel Pennac, Clara Sánchez sono gli scrittori che hanno dato vita all'iniziativa: letture, presentazioni, incontri, tavole rotonde, rappresentazioni teatrali, spettacoli, mostre, laboratori e attività con bambini e famiglie.

L'altra metà del libro è certamente il lettore e proprio il "lettore" è stato tra i protagonisti della rassegna: sono stati infatti coinvolti gruppi di lettura per consentire ai lettori di intervenire e conoscere gli autori ospiti.

In parallelo si è svolto il Festival *Off BABEL. Festival di editoria, musica e persone indipendenti* organizzato da Habanero Edizioni con: **Dente, Il Pan del Diavolo, Marco Philopat, Nicolai Lilin, Simone Lenzi (Virginiana Miller), Gianni Miraglia** e molti altri.

L'altra metà del libro è stata organizzata da Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura con il Centro Primo Levi e il Comune di Genova.



Presenze	8.000
Articoli di commento e recensioni su stampa nazionale	14
Segnalazioni su stampa nazionale	1
Articoli di commento e recensioni su stampa locale	36
Segnalazioni su stampa locale	5
WEB	26
TV	5
RADIO	7

Palazzo Ducale cultura per la città

Grandi incontri
gennaio_giugno 2012

Mediterranea. Voci tra le sponde

novembre 2011_febbraio 2012

Il Mediterraneo è ancora una volta al centro della crisi globale. La sponda nord è segnata dalla crisi dell'euro e dal rischio "default", la sponda sud dal difficile e non scontato percorso verso la democrazia. Entrambi i processi sono destinati a cambiare il mondo così come lo conosciamo. La terza edizione di "Mediterranea" per capire cosa sta accadendo. Hanno partecipato: **Mohammed Sgaier Awlad Ahmad, James Fergusson, Amara Lakhous, Mansour Ciss** e **Fabrizio Maronta**.

L'uomo e il suo cervello.

Dai neuroni alla mente

gennaio_marzo 2012

Cinque incontri per tentare di spiegare attraverso le neuroscienze i tratti più intimi della mente umana mettendo in discussione le tradizionali barriere tra uomo e natura, tra naturale e artificiale, tra etica e scienza. Hanno partecipato: **Vittorio Gallese** (Università di Parma), **Paolo Moderato** (Università IULM, Milano), **Pietro Pietrini** (Università di Pisa), **Marcello Massimini** (Università di Milano), **Semir Zeki** (University College, Londra).

La più vuota delle immagini

Figure della morte nella cultura contemporanea

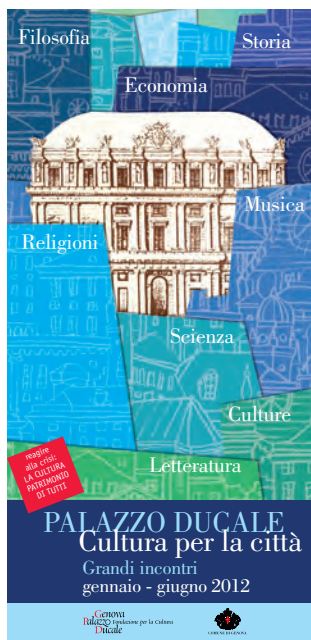
gennaio_febbraio 2012

La morte quella presenza intangibile, eppure certissima, che il pensiero e l'arte da sempre tentano di rappresentare attraverso forme, colori, suoni e parole ma oggi anche un tabù che porta a interrogarci sulla nostra cultura e la nostra società. Hanno partecipato: **Massimo Cacciari** (Università San Raffaele, Milano), **Umberto Curi** (Università di Padova), **Giacomo Marramao** (Università di Roma Tre).

La Musica e la sua storia

gennaio_marzo 2012

La terza edizione di lezioni sulla storia della musica per far scoprire le grandi figure, gli stili e le forme che nel corso dei secoli hanno contribuito a sviluppare e far amare "l'arte dei suoni". Hanno partecipato: **Marco Ravasini** (Conservatorio di Torino), **Paolo Tonini Bossi** (Conservatorio di Torino), **Gian Enrico Cortese** (Conservatorio di Genova), **Massimo Anfossi** (pianista).



Sopravvivere alla crisi

Cause ed effetti dello tsunami economico

febbraio_aprile 2012

Un ciclo di incontri per cercare di indagare le cause della crisi economica ed individuare le possibili risoluzioni. Hanno partecipato:

Marco Deaglio (Università di Trento), **Giulio Sapelli** (Università di Milano), **Luciano Gallino** (Università di Torino), **Remo Bodei** (University of California, Los Angeles), **Innocenzo Cipolletta** (Università di Trento), **Tito Boeri** (Università Bocconi, Milano), **Lorenzo Caselli** (Università di Genova).

Le Religioni e la violenza

febbraio_marzo 2012

Intolleranza e sopraffazione in nome della religione sono tornate drammaticamente all'ordine del giorno: sei tra i massimi esperti hanno indagato il tema dal punto di vista dei diversi credi religiosi. Hanno partecipato: **Benedetto Carucci Viterbi** (Rabbino e studioso della tradizione ebraica, docente al Collegio Rabbinico Italiano, Roma), **Daniele Garrone** (Pastore valdese e biblista, docente alla Facoltà Valdese di Teologia, Roma), **Massimo Campanini** (Università di Trento), **Gianni Vattimo** (Università di Torino), **Alberto Pelissero** (Università di Torino), **Gabriella Caramore** (Giornalista e saggista, RAI Radio 3).

Come cambia la Terra

febbraio_marzo 2012

Cambiamenti climatici, disastri naturali, terremoti rimandano a una profonda trasformazione degli equilibri ambientali del pianeta. Una serie di incontri per capire cosa ci aspetta e cosa fare per tentare di salvare il nostro pianeta. Hanno partecipato: **Mario Tozzi** (Geologo, divulgatore scientifico), **Luca Mercalli** (Climatologo, presidente della Società Meteorologica Italiana), **Giorgio Budillon** (Università di Napoli Parthenope), **Francesco Cavalli Sforza** (Università San Raffaele di Milano). Il 22 marzo, proiezione del film **Home - La nostra Terra**, regia di Yann Arthus-Bertrand, prodotto da Luc Besson - Europa Corp e Elzévir Films.

Città del Noir

La letteratura racconta l'Italia

marzo_maggio 2012

Uno dei maggiori meriti della letteratura *noir* degli ultimi dieci/quindici anni è stato quello di raccontare le città. La vita urbana investita dai grandi processi di globalizzazione finanziaria, economica, sociale e culturale. Un viaggio nelle città del *noir* per tenere insieme piacere del leggere e riflessione sul presente. Hanno partecipato: **Massimo Carlotto**, **Veit Heinichen**, **Sébastien Izzo**, **Bruno Leydet**, **Bruno Morchio**, **Stefania Nardini**, **Piero Colaprico**, **Cecilia Scerbanenco**, **Angelo Petrella**, **Marcello Fois**.



Lettere Europee

Tra storia, disincanto e futuro possibile

marzo_ giugno 2012

L'Europa è stata investita pesantemente da una doppia crisi: finanziaria e politica. Otto incontri per cercare di comprendere se sia finita davvero l'utopia comunitaria o se invece la crisi potrebbe essere l'occasione per un più forte e più democratico processo unitario. Hanno partecipato: **Romano Prodi** (già Presidente del Consiglio e della Commissione Europea), **Enzo Traverso** (Università di Amiens), **Carlo A. Viano** (Università di Torino), **Franco Cardini** (Istituto Italiano di Scienze Umane), **Tullio De Mauro** (già Ministro dell'Istruzione, Università La Sapienza, Roma), **Pier Virgilio Dastoli** (Presidente del Consiglio Italiano del Movimento Europeo), **Chiara Saraceno** (Università di Torino), **Daniel Cohn-Bendit** (Politico, scrittore e membro del Parlamento Europeo).



Lezioni di Storia - Noi e gli antichi

gennaio_ febbraio 2012

Dall'identità dei barbari alla libertà dei moderni: nove lezioni per riannodare i fili della nostra storia, in collaborazione con la Fondazione Edoardo Garrone. Hanno partecipato: **Andrea Giardina** (Istituto Italiano di Scienze Umane, Firenze); **Giovanni Filoramo** (Università di Torino); **Massimo Montanari** (Università di Bologna); **Maurizio Bettini** (Università di Siena); **Giuseppe Cambiano** (Scuola Normale Superiore, Pisa) **Luciano Canfora** (Università di Bari).



Università dei Genitori

Genitori non si nasce ma si cresce

ottobre 2011_ gennaio 2012

Il ciclo di incontri ha rappresentato una risorsa per il mondo adulto che si trova a ricoprire responsabilità educative in una società sempre più articolata e complessa. Hanno partecipato: **Daniele Novara** (direttore Centro Psicopedagogico per la Pace e la gestione dei conflitti, Piacenza), **Anna Oliverio Ferrari** (Università La Sapienza, Roma), **Mario Pollo** (Università LUMSA, Roma), **Fulvio Scaparro** (già docente Università di Milano) e **Gustavo Pietropoli Charmet** (direttore Istituto Minotauro Milano).



Le parole di Sant'Egidio

Gesù -vita - dialogo - gratuità

gennaio_ marzo 2012

Quattro incontri nella prospettiva di una Comunità che vive concretamente la sua vocazione in un mondo sempre più schiacciato dall'individualismo e dal materialismo. Per cercare assieme la speranza, per trovare la passione che può aprire al futuro, per cambiare il mondo. Hanno partecipato: **Armand Puig i Tàrrach**, **Mario Marazziti**, **Matteo Zuppi**, **Marco Impagliazzo**.

GipsyArt

Una notte di musica, poesia, pittura, e cinema rom

30 settembre 2012

Allegria, forza espressiva, festa per la vita, sono le caratteristiche principali dell'arte *romani*. Una serata per affacciarsi su un mondo sconosciuto: la musica, la letteratura, la poesia, il cinema e le arti figurative dei rom e dei sinti. Hanno partecipato: **Seo Cizmic, Pino Petruzzelli, Paola Piacentini, Claudio Pozzani, Claudia Priano, Giordano Pupo**. Musiche tradizionali e il jazz *manouche* di Django Reinhardt con il gruppo sinto **The Gipsyes Vaganes**. In collaborazione con Comunità di Sant'Egidio.



SARAJEVO 20 anni dopo

parole, poesia e teatro

2 ottobre 2012

Una serata di parole, poesia e teatro dedicata per ricordare l'assedio per quarantaquattro mesi di Sarajevo vent'anni fa. Il più lungo della storia contemporanea ma anche un drammatico laboratorio dei conflitti etnici e dei fondamentalismi che segnano il nuovo secolo. Hanno partecipato: **Silvio Ferrari, Piero del Giudice, Dževad Karahasan, Moni Ovadia, Abdulah Sidran, Giovanni Franzoni, Federica Restani, Massimo Brizi, Alex Sassatelli, Roberto Serpi, Alberto Giusta**.



L'arte di vivere

Sette lezioni di filosofia su questioni che ci riguardano

novembre_dicembre 2012

Hanno partecipato: **Marco Revelli** (Università del Piemonte Orientale "A. Avogadro"), **Franco Cassano** (Università di Bari), **Remo Bodei** (University of California, Los Angeles), **Roberto Esposito** (Istituto Italiano di Scienze Umane), **Nicla Vassallo** (Università di Genova), **Salvatore Veca** (IUSS, Pavia), **Laura Boella** (Università degli Studi, Milano).

Università dei Genitori

L'essenziale per crescere

novembre 2012_marzo 2013

Nuova edizione del ciclo di incontri dedicato al mondo degli adulti che ha affrontato alcuni dei temi sulle responsabilità educative in una società sempre più articolata e complessa.

Con: **Daniele Novara** (pedagogista, direttore del Centro Psicopedagogico per la Pace e la gestione dei conflitti, Piacenza); **Silvia Vegetti Finzi** (psicologa, Università di Pavia); **Stefania Consigliere** (antropologa, Università di Genova) e **Paolo Ragusa** (pedagogista, Centro Psicopedagogico per la Pace e la gestione dei conflitti Piacenza).



eventi culturali con soggetti terzi

Lectture Dantesche 2012 - Purgatorio

gennaio_aprile 2012

A cura della Società Dante Alighieri

Viaggiar per storie. Per mare, per cielo

maggio_giugno 2012

Cinque approfondimenti su vari aspetti del viaggio e del viaggiare, le figure e i racconti di grandi viaggiatori, che spesso hanno trovato in Genova città di partenze e di ritorni. Hanno partecipato: **Franco Cardini** (Istituto Italiano di Scienze Umane); **Paolo L. Bernardini** (Università dell'Insubria, Como); **Antonio Gibelli** (Università di Genova); **Raffaele La Capria** (scrittore e saggista); **Franco Malerba** (astronauta).

Parole spalancate.

18° Festival Internazionale di Poesia di Genova

7_17 giugno 2012

Palazzo Ducale e altri luoghi del centro storico, sono stati gli scenari di oltre 90 eventi gratuiti tra *reading*, concerti, *performance*, conferenze, visite guidate per avvicinare il più ampio pubblico possibile alla poesia. A cura del Circolo dei viaggiatori nel tempo.

Lilith Festival della musica d'autrice

21_23 giugno 2012

Tre serate di musica e di incontri per esplorare la nuova scena cantautorale 'al femminile'.

Corpi Urbani / Urban Bodies

6_8 settembre 2012

X edizione del Festival internazionale di danza in paesaggi urbani.

21° Festival del Mediterraneo

18_23 settembre 2012

Due concerti organizzati dall'Associazione Echoart nell'ambito del Festival che promuove le culture dei popoli mediterranei.

La Notte dei Ricercatori

28 settembre 2012

Matematici, naturalisti, nanotecnologi e altri ricercatori delle più importanti istituzioni della Liguria sono stati i protagonisti della Notte dei Ricercatori: concerti, *performance*, laboratori per tutti gli appassionati della ricerca scientifica.

Il nuovo mondo, i mondi nuovi

11_12 ottobre

Tra le iniziative delle Celebrazioni Colombiane, un convegno in-



ternazionale di studi tenutosi a Palazzo Ducale e il 12 ottobre si è svolta la Cerimonia per il "Giorno di Genova e di Colombo" con il conferimento dei Premi Colombiani.

Janusz Korczak e i diritti dei viventi

19_21 novembre 2012

Un articolato programma di iniziative per ricordare Janusz Korczak, pedagogista e scrittore considerato il precursore del riconoscimento dei diritti del bambino, a 70 anni dalla sua morte. A cura dell'Ambasciata di Polonia, Ambasciata di Israele, Istituto polacco del libro, Centro Culturale Primo Levi, Comunità ebraica di Genova, Associazione Movimenti, Università di Genova e Fondazione Luzzati-Teatro della Tosse.

Mondo in pace

Più lenti più profondi e più dolci

La Fiera dell'educazione alla pace - 8ª edizione

21_24 novembre 2012

Expò progetti, mostre, seminari, laboratori, conferenze, *Mondo in Pace* è un progetto di LaborPace - Caritas diocesana di Genova, con il patrocinio di Regione Liguria, Comune di Genova, Università di Genova - Facoltà di Scienze della Formazione e Ministero della Pubblica Istruzione, Ufficio Scolastico Regionale per la Liguria.

Ecuador Festival

14_16 dicembre 2012

Promuovere e valorizzare in Italia la cultura ecuadoriana: queste le finalità del 1° Ecuador Festival con Villa Bombrini e Palazzo Ducale quali principali sedi di questa manifestazione.

Circumnavigando 2012

Festival internazionale di teatro e circo

22 dicembre 2012_6 gennaio 2013

Il Festival anche quest'anno è stato caratterizzato da una forte poliedricità, e ha portato in Liguria artisti acrobati con il teatro di strada. Gli spettacoli spaziano dal teatro di figura alla narrazione, dal circo alle parate di teatro di strada e musica, dall'acrobatica all'escapologia. Un mix straordinario di 15 spettacoli e 12 compagnie nazionali e internazionali. A cura dell'Associazione Culturale Sarabanda.



EVENTI NON ESPOSITIVI REALIZZATI

Totale 420 di cui:

Eventi a ingresso gratuito	305
Eventi congressuali a pagamento (parziale o totale)	105
Presenze cicli conferenze, eventi, lezioni	127.240



A Palazzo Ducale tra gli altri

Carmine Abate	Lucio Caracciolo	Jan Fabre
David Abulafia	Gabriella Caramore	Maurizio Ferraris
Cristina Acidini	Andrea Carandini	Giovanni Filoramo
Eraldo Affinati	Patrizia Caraveo	Marcello Flores
Marco Aime	Franco Cardini	Dario Fo
David Albahari	Massimo Carlotto	Anna Foa
Darina Al-Joundi	Eugenio Carmi	Goffredo Fofi
Giovanni Allevi	Marco Carminati	Marcello Fois
Giuliano Amato	Antonio Caronia	Luca Formenton
Kwame Antony	Benedetto Carucci Viterbi	Bruno Forte
Arjun Appadurai	Franco Cassano	Carlo Freccero
Kwama Anthony Appiah	Valerio Castronovo	Massimiliano Fuksas
Marc Augé	Alessandro Cavalli	Donna Gabaccia
Pupi Avati	Luigi Luca Cavalli-Sforza	Umberto Galimberti
Maurice Aymard	Ascanio Celestini	Vittorio Gallese
Michel Balard	Javier Cercas	Ernesto Galli Della Loggia
Marco Baliani	Vincenzo Cerami	Luciano Gallino
Etienne Balibar	Iain Chambers	Don Andrea Gallo
Alberto Maria Banti	Innocenzo Cipolletta	Beppe Gambetta
Marzio Barbagli	Daniel Cohn-Bendit	Andrea Giardina
Alessandro Barbero	Gherardo Colombo	Antonio Gibelli
Fabrizio Barca	Vincenzo Consolo	Costantino Gilardi
Ulrich Beck	Youssef Courbage	Alicia Giménez-Bartlett
Marco Bellocchio	Tony Cragg	Paul Ginsborg
Tahar Ben Jelloun	Guido Crainz	Lisa Ginzburg
Thomas Bender	Umberto Curi	Giulio Giorello
Seyla Benhabib	Philippe Daverio	Antonio Gnoli
Alessandro Bergonzoni	Giancarlo De Cataldo	Nilüfer Göle
Carlo Bernardini	Concita De Gregorio	Germaine Greer
Mohammed Berrada	Erri De Luca	Vittorio Gregotti
Enzo Bianchi	Giovanni De Luna	David Grossman
Robin Blackburn	Tullio De Mauro	Antonio Guerri
Remo Bodei	Mario Deaglio	Margherita Hack
Laura Boella	Angelo Del Boca	Joumana Haddad
Tito Boeri	Duccio Demetrio	Veit Heinichen
Achille Bonito Oliva	Fernando J. Devoto	Ágnes Heller
Joanna Bourke	Ugo Dighero	Anilda Ibrahim
Michelangelo Bovero	Gioele Dix	Luce Irigaray
Anna Bravo	Mario Dondero	Mario Isnenghi
Massimo Cacciari	Piero Dorflès	Sebastien Izzo
Omar Calabrese	Gillo Dorfles	Paul Jankowski
Luciano Canfora	Roberto Esposito	Erica Jong
Eva Cantarella	Richard J. Evans	Dževad Karahasan

Gilles Kepel
Etgar Keret
Yasmina Khadra
Hans Küng
Franco La Cecla
Björn Larsson
Raniero La Valle
Amara Lakhous
Serge Latouche
Marina Lewicka
Nicolai Lilin
Vittorio Lingiardi
Adrian Lyttelton
Massimo Livi Bacci
Marco Lodoli
Uliano Lucas
Daniele Luttazzi
Maurizio Maggiani
Claudio Magris
Claudia Mancina
Roberto Mancini
Vito Mancuso
Alberto Manguel
Renato Mannheimer
Fiorella Mannoia
Dacia Maraini
Neri Marcorè
Petros Markaris
Giacomo Marramao
Lauro Martines
Guido Martinotti
Mario Martone
Citto Maselli
Paola Mastrocola
Predrag Matvejević
Fernando Mazzocca
Ian McEwan
David Meghnagi
Mariangela Melato
Luca Mercalli
Ottavio Missoni
Massimo Montanari
Rosa Montero

Dado Moroni
Yolande Mukagasana
Luisa Muraro
Salvatore Natoli
Geoffrey Nowell-Smith
Valerio Onida
Peter Ostrouskho
Moni Ovadia
Amos Oz
Boris Pahor
Orhan Pamuk
Gino Paoli
Antonio Paolucci
Antonio Pascale
Daniel Pennac
Michel Peraldi
Telmo Pievani
Nicola Piovani
Paola Pitagora
Romano Prodi
Adriano Prosperi
Alberto Quadrio Curzio
Franca Rame
Gabriele Ranzato
Enrico Rava
Gianfranco Ravasi
Lidia Ravera
Massimo Recalcati
Francesco Remotti
Marco Revelli
Lucy Riall
Paolo Ricca
Andrea Riccardi
David Riondino
Stefano Rodotà
Sergio Romano
Paolo Rossi
Piero Rossi
Pier Aldo Rovatti
Paolo Rumiz
Gian Enrico Rusconi
Clara Sánchez
Edoardo Sanguineti

Giulio Sapelli
Chiara Saraceno
Saskia Sassen
Donald Sassoon
Lucetta Scaraffia
Antonio Sciortino
Vauro Senesi
Richard Sennett
Pierangelo Sequeri
Salvatore Settis
Beppe Severgnini
Adriano Sofri
Bartolomeo Sorge
Jonathan Spence
Gayatri Spivak
Sergio Staino
Domenico Starnone
Gino Strada
Gianmaria Testa
Tzvetan Todorov
Alain Touraine
Mario Tozzi
Enzo Traverso
Gabriella Turnaturi
Nadia Urbinati
Nicla Vassallo
Gianni Vattimo
Salvatore Veca
Silvia Vegetti Finzi
Simone Veil
Marcello Veneziani
Carlo Augusto Viano
Amanda Vickery
Paolo Villaggio
Immanuel Wallerstein
Marina Warner
Lina Wertmüller
Michel Wieviorka
Craig Wright
Gustavo Zagrebelsky
Semir Zeki
Ida Zilio Grandi
Stefano Zuffi

e) Museo d'arte contemporanea di Villa Croce

Pier Giulio Bonifacio. Una donazione al Museo
19_29 gennaio 2012

La terra vista dal mare
The Land seen from the Sea
4 febbraio_4 maggio 2012

Cartabianca
24 febbraio_26 giugno 2012

Sotto la buona stella
Under the Lucky Star
fino al 31 agosto 2012



Progetto Villa Croce

Al fine di favorire la rivitalizzazione dell'attività espositiva del Museo di Villa Croce, la Fondazione ha riunito intorno a sé un gruppo di finanziatori privati (Fondazione Edoardo Garrone, HOFIMA, Villa Montallegro, Costa Crociere, Coe & Clerici, Banca Carige) per procurare al Museo un esperto curatore di Arte Contemporanea cui affidare la programmazione espositiva.

Abbiamo quindi indetto un bando nazionale, e la selezione è stata affidata a sette curatori di musei estranei alla Liguria che hanno designato la curatrice Ilaria Bonacossa, impegnata con un contratto biennale e dotata di un fondo per l'attività. I primi risultati sono stati decisamente incoraggianti, con una maggiore partecipazione di giovani rispetto al passato.



Genova
Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura


Fondazione Edoardo Garrone

 **HOFIMA**

 **COECLERICI**


MONTALLEGRO


Costa
CROCIERE

 **BANCA CARIGE**
Cassa di Risparmio di Genova e Imperia

Slideshows

29 settembre_18 novembre 2012

Massimo Grimaldi ha riunito per la prima volta una serie di lavori che consistono in *slideshow* di immagini scattate in giro per il mondo in luoghi di attivismo sociale, spesso in ospedali pediatrici di Emergency, mostrate su computer Apple.



Alberto Tadiello High Gospel

1 dicembre 2012_18 febbraio 2013

Grovigli di cavi elettrici diventano installazioni che ricordano la geometria dei cristalli. Le opere di Alberto Tadiello nascono dalla manipolazione di oggetti di uso comune trasformati in macchine utopiche.



Tutti i libri di Calvino Solo Project Jorge Mendez Blacke

fino al 18 febbraio 2013

Installazione dell'artista messicano, che indaga le relazioni invisibili fra letteratura e architettura, sapere e memoria, cultura e democrazia. Blake ha "rapito" tutti i libri di Italo Calvino presenti nelle dodici biblioteche pubbliche della città di Genova e li ha rinchiusi in un'installazione simulando un effetto carsico di sgretolamento dell'ordine del sapere.



f) gestione del sito UNESCO

Continua il ruolo di referente presso il Ministero per i Beni e le Attività Culturali per il sito **Genova. Le Strade Nuove e il Sistema dei Palazzi dei Rolli** della Fondazione.

Nel corso del 2012 l'attività è principalmente costituita dal monitoraggio delle quote residuali di un finanziamento ottenuto nell'ambito della Legge n. 77 del 20 febbraio 2006, alcuni incontri di coordinamento e individuazione degli obiettivi con i referenti del Settore A e dalla preparazione, omologazione e aggiornamento finale del piano di gestione scaduto nel 2012 i cui risultati verranno presentati nella prossima riunione di coordinamento.

I **ROLLI DAYS 2012** sono stati organizzati dalla Fondazione Palazzo Ducale insieme e con i contributi del Sistema Turistico Locale del Genovesato e della Camera di Commercio.

Per due giorni 14 Palazzi dei Rolli, lungo via Balbi, via del Campo e via Garibaldi, sono diventati eccezionali spazi espositivi per l'arte contemporanea grazie alla collaborazione delle maggiori gallerie genovesi e il centro antico si è animato di *performance*, musica itinerante e nei cortili, concerti d'organo nelle chiese aperte per l'occasione.

Visite guidate a tema hanno consentito di entrare in palazzi normalmente non aperti al pubblico e di scoprire la storia della città attraverso le vicende delle sue grandi famiglie.







g) iniziative nel Palazzo per fini istituzionali

Cultura3

Progetto realizzato insieme all'Ufficio Cultura e Città, teso ad ampliare il numero dei cittadini anziani che fruiscono dell'offerta culturale. Scaturisce dal confronto costante con le Associazioni che aggregano gli anziani, coinvolte tramite la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa. Anche nel 2012 è stato predisposto un catalogo che ha raccolto un programma di iniziative agevolate, sulla base delle esigenze e delle preferenze espresse.

Per ogni iniziativa sono state previste la riduzione delle tariffe, il trasporto su pullman e l'approccio diversificato all'evento culturale. Nel progetto complessivo, che ha visto la partecipazione di oltre 6.000 anziani associati, sono coinvolti anche Teatri, Musei, Biblioteche, Provincia di Genova e oltre venti Associazioni.

Cultura-Oltre-i-Limiti

In questi ultimi anni grazie al progetto *Cultura-oltre-i-limiti*, siglato da Comune di Genova, Fondazione per la Cultura di Palazzo Ducale e Consulte per le persone disabili, si è riusciti ad estendere la partecipazione alle iniziative culturali della Fondazione alle persone con disabilità motorie, sensoriali e cognitive.

Nell'ambito del progetto è stato utilizzato il servizio di interpretariato LIS (Lingua dei Segni Italiana) - in occasione di incontri, conferenze

e visite guidate - da 200 persone e il servizio di sottotitolazione è stato sperimentato nell'ambito de *La Storia in Piazza*. Il Salone del Maggior Consiglio è dotato - per le prime file dei posti a sedere - di un impianto a induzione magnetica "portatile".

Nel 2012 sono state sostituite le pedane di legno con pedane in ferro per l'accesso da piazza Matteotti agli spazi di Sala Dogana, Sottoporticato e Munizioniere.

Sono stati sostituiti i servoscala di Loggia degli Abati e Sottoporticato con nuovi servoscala a norma per le carrozzine motorizzate.

Dialogo, Cultura e Mediazione: laboratori di cittadinanza partecipata

Il progetto è nato dalla collaborazione tra Palazzo Ducale e le attività di mediazione comunitaria che la Fondazione San Marcellino, il Dipartimento di Lingue e Culture Moderne dell'Università di Genova, insieme a Comune, Provincia e Regione Liguria, sviluppano sul territorio genovese dallo scorso anno.

A partire da quattro zone della città, sono stati attivati laboratori di cittadinanza per dialogare e individuare, in modo condiviso, tematiche connesse ad un'idea di città da discutere e approfondire attraverso la costituzione di gruppi di lavoro e, infine, in *workshop* pubblici.



La Fondazione nel corso del 2012 ha contribuito gratuitamente, con la concessione dei propri spazi e tecnologie ed il lavoro del proprio personale – mostre, eventi, ufficio stampa, promozione, ufficio tecnico – alla realizzazione di 315 eventi di carattere istituzionale e socioculturale, ad ingresso gratuito, ritenuti meritevoli di supporto. Il totale di queste iniziative, applicando le sole tariffe d'uso delle sale nell'anno, e senza contare il lavoro impegnato, avrebbe prodotto un ricavo virtuale, di 1.190.400,00 euro, il che può dare una misura della consistenza di questa forma di contributo della Fondazione alla collettività. Altro elemento di valutazione può essere la constatazione che, in media, così come nei passati esercizi, la Fondazione ha ospitato più di un evento al giorno. Come ogni anno, Palazzo Ducale è stato la sede delle iniziative legate ad alcune cerimonie istituzionali, tra cui:

- **Il Giorno della Memoria**
 - **La Cerimonia per il Giorno di Genova e di Colombo**
 - **Il Premio Internazionale Primo Levi**, consegnato il 21 ottobre a Ágnes Heller
 - **Il Premio Mondi Migranti**, a cura del Centro Studi Medi, consegnato a Arjun Appadurai il 27 novembre
 - **Il rito de Il Confeugo**
- Tra le iniziative di carattere socio-culturale, a

titolo di esempio si possono citare:

Gli Stati Generali della partecipazione

- giornata d'incontro dei Consigli Comunali dei Ragazzi e delle Consulte giovanili della Liguria per condividere esperienze di progettazione partecipata

Quindici anni di CEP, una giornata di festa

- e confronto sull'attualità delle periferie cittadine ed europee, a partire dall'attività del Consorzio Sportivo Pianacci

Giornata Nazionale del Fiocchetto Lilla

- per la sensibilizzazione sui disturbi del comportamento alimentare

Mondo in Pace 2012, l'ottava edizione

- della Fiera dell'educazione alla Pace

Il pranzo di Natale della Comunità di

- Sant'Egidio

E le mostre:

Megamix, con le opere dei ragazzi disabili

- Centro C.A.R.E.S. O.N.L.U.S

Noi, l'Italia, con pitture, installazioni video

- e testi dai laboratori d'arte degli artisti disabili, a cura della Comunità di Sant'Egidio

E le installazioni

- **Laboratoire déberlinisation**

sui temi della discriminazione razziale e del processo d'integrazione dei migranti

- **Zapatos Rojos**

in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne



h) relazione con altri Enti e Istituzioni

Il sistema di rete con i vari enti che si occupano di attività culturali a livello cittadino (**musei, biblioteche, teatri e istituzioni culturali**), favorisce le opportunità di coproduzione di eventi al fine di sviluppare possibili sinergie anche rispetto alla sostenibilità economica, nonché la capacità di ampliare il pubblico di riferimento. In questo quadro si colloca l'esperienza de *L'Altra metà del libro*, che ha visto il coinvolgimento del Sistema Bibliotecario Urbano per una serie di letture, presentazioni, incontri nelle biblioteche e la partecipazione dei gruppi di lettura.

Nel corso del 2012 è stata avviata una collaborazione con alcuni **Municipi** fra cui quello di Pontedecimo dove si sono svolti gli incontri nell'ambito della *Scuola di Cittadinanza*, in collaborazione con la SOMS "La Fratellanza".

Il rapporto di collaborazione con i quattro enti della città: **Porto Antico, Teatro Stabile, Acquario e Fiera di Genova**, si è concretizzato in campagne di comunicazione nazionale, con **Camera di Commercio** si è lavorato a progetti di *marketing* favoriti dal grande flusso di gruppi organizzati destinati alle tre grandi mostre, Van Gogh, Miró e McCurry.

Insieme a **Porto Antico** è stata organizzata la festa per i vent'anni dalla riapertura dei due spazi, vent'anni di grandi trasformazioni durante i quali le due realtà sono diventate due punti di riferimento per la cultura, il turismo e il tempo libero, e parte di un articolato sistema culturale che ha innescato le premesse per il rilancio del turismo e dell'immagine di Genova.

Il protocollo d'intesa siglato fra gli **Assessorati alla Cultura di Regione Liguria e Comune di Genova, Fondazione Regionale per la Cultura e lo Spettacolo** e Fondazione Palazzo Ducale contiene gli indizzi per la ridefinizione della collaborazione integrata per raggiungere una

migliorata efficienza produttiva.

Un altro protocollo è stato siglato fra la Fondazione e l'**Istituzione per i Servizi Culturali del Comune di La Spezia**, per avviare una collaborazione operativa, attivando al meglio sinergie produttive e di comunicazione, che potrà concretizzarsi nell'organizzazione congiunta di eventi culturali e promozione integrata delle iniziative, individuando nella stagione 2013-14 l'effettiva messa a regime di un piano comune di attività.

L'accordo quadro con la **Direzione Didattica Regionale** ha l'obiettivo comune di fornire opportunità, strumenti e servizi per lo sviluppo educativo, culturale e artistico dei giovani della città e della regione, mentre attraverso la specifica collaborazione con singoli istituti scolastici e con la Consulta degli Studenti si realizzano attività di grande qualità.

Per esempio abbiamo ospitato la decima edizione del *GEMUN* - un incontro internazionale tra studenti di età compresa tra i 14 e i 26 anni, che consiste nella simulazione del funzionamento dell'Organizzazione delle Nazioni Unite - e organizzato lo spettacolo *L'Arca di Noè*, che ha visto la partecipazione, oltre che degli studenti del Conservatorio e dell'Accademia, anche di bambini e ragazzi delle scuole materne, elementari e medie della città.

A livello nazionale e internazionale, in occasione della Storia in Piazza, il Servizio Didattica si è avvalso della prestigiosa collaborazione della **Nuova Accademia di Belle Arti di Milano** e dei dipartimenti educativi di **Tate Modern, Mart di Rovereto, Castello di Rivoli**.

Sono stati rinnovati tutti i protocolli e gli accordi di collaborazione con le istituzioni e le associazioni cittadine che aggregano gli anziani, la **Consulta Regionale per la Tutela dei diritti della persona handicappata** e la **Consulta per l'Handicap** del Comune e Provincia di Genova.

È cresciuto significativamente il numero di associazioni, di ambito culturale e sociale, di istituzioni e circoli culturali che hanno collaborato con la Fondazione alla realizzazione di eventi e alla loro capillare diffusione sul territorio.

Oltre ai cicli di incontri realizzati con **Fondazione Edoardo Garrone, Centro Culturale Primo Levi, Goethe-Institut, Centro Studi Antonio Balletto, Fondazione Ansaldo**, si possono citare i progetti con **Limes, Comunità di Sant'Egidio, Laborpace, Arci, Centro Studi Medi, Associazione Museo del Caos**.

In collaborazione con le associazioni che organizzano alcuni dei principali festival cittadini, Palazzo Ducale ha ospitato: **Festival di Poesia, Festival della musica d'autrice, Festival della Scienza, Corpi Urbani/Urban Bodies, Festival del mediterraneo, iniziative collegate al Genova Film Festival e Circumnavigando Festival**.

Un rapporto privilegiato esiste fra la Fondazione e l'Associazione degli **Amici dei Musei Liguri e di Palazzo Ducale**, che offre la costante collaborazione dei suoi volontari per un qualificato servizio di visite guidate al Palazzo e alle

sue mostre e, oltre a periodici appuntamenti con conferenze dedicate alla storia dell'arte.

Accordi di *partnership* con le società private **Linea d'ombra, Artemisia Group e 24 ORE Cultura – Gruppo 24 ORE e Civita Servizi**, hanno reso possibile la produzione delle principali mostre dell'anno.

Per le attività espositive la Fondazione ha potuto contare sulla partecipazione di archivi e fondazioni nazionali e internazionali fra cui gli **Archivi Mario Giacomelli di Sassoferrato e Senigallia, l'Associazione Sud Est, la Fondazione Cineteca di Bologna, gli Archivi Klein di Parigi e la Fondazione Pilar i Joan Miró di Palma De Mallorca**.

Si è infine riconfermato il gemellaggio con il più importante festival di storia di Francia, **Les Rendez-vous de l'histoire di Blois**, in vista di una prossima congiunta candidatura ad un bando di selezione per progetti europei, che ha ospitato Donald Sassoon per una conferenza di presentazione de *La Storia in Piazza* al pubblico francese.



i) didattica, scuola e famiglie

Il Servizio Didattica ed Eventi Culturali è impegnato nella progettazione e programmazione di attività sempre nuove e creative in linea con le esigenze del mondo della scuola, dei giovani e delle famiglie per favorirne una presenza attiva e partecipata.

Incontri, presentazioni, visite guidate e seminari di formazione sono pensati per gli insegnanti per favorire la conoscenza delle proposte culturali e favorire rapporti sempre più diretti tra Fondazione e mondo della scuola.

A questi eventi e attività si affiancano laboratori, percorsi e progetti speciali studiati per i ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado per un approccio al mondo dell'arte e della cultura mediato e interattivo.

Le mostre e i grandi eventi come *La Storia in Piazza* e *L'altra metà del libro*, forniscono spunti, idee e occasioni per pensare, progettare e dare vita ad *atelier* e percorsi per coinvolgere gli studenti e i docenti delle scuole di ogni ordine e grado.

Uno staff permanente e un'*équipe* variegata di collaboratori – artisti, atelieristi, musicisti ed educatori – garantiscono una programmazione sempre pluridisciplinare, contraddistinta da molteplicità di approcci e punti di vista.

Tutte le proposte, molte a pagamento, vedono - di anno in anno - crescere in maniera vistosa la partecipazione del pubblico delle scuole, dato confortante tenendo conto della contingente situazione economica.

La qualità dell'offerta formativa viene costantemente monitorata attraverso questionari di valutazione attività e *customer satisfaction*, che evidenziano un gradimento sempre maggiore delle iniziative.

Inoltre, un rapporto sempre più stretto con gli insegnanti e le istituzioni scolastiche danno vita a dialoghi costanti e costruttivi che consentono di migliorare e adattare le proposte.



ATTIVITÀ DIDATTICHE

Bambini e famiglie

Ormai consolidata è la programmazione dedicata al pubblico dell'utenza singola dei bambini e famiglie che vede appuntamenti fissi durante tutto l'arco dell'anno. Le iniziative, molto apprezzate dal pubblico delle famiglie, sono in continuo aumento e di pari passo è evidente una crescita dei numeri dei partecipanti.

Questo sottolinea una attenzione crescente da parte delle famiglie a far trascorrere ai propri ragazzi un tempo di svago che sia opportunità di crescita creativa e culturale.

I WEEK-END

I **Sabati per le famiglie** comprendono un programma di laboratori sempre nuovi pensati per i bambini dai 5 agli 11 anni e ispirati alle tematiche delle mostre in corso a Palazzo Ducale (Van Gogh, Race, Mirò e Steve McCurry).

Ai **Piccolissimi**, bambini dai 3 ai 5 anni e alle loro famiglie sono dedicate invece alcune domeniche: appuntamenti coinvolgenti tra letture ad alta voce e *atelier* divertenti.

Alla programmazione ordinaria si aggiungono **Appuntamenti speciali** collegati a grandi eventi che coinvolgono l'intera Fondazione come *La Storia in Piazza* e *L'altra metà del libro* e, quest'anno, la celebrazione dei *20 anni della*

riapertura di Palazzo Ducale. Spettacoli, concerti e laboratori collettivi per far conoscere, apprendere e intrattenere tutta la famiglia.

PLAYING ART WITH KATE

gennaio_giugno e ottobre_dicembre

A Palazzo Ducale i laboratori creativi non si svolgono solo nei week-end: *Playing art with Kate* è l'attività di *atelier* artistico-espressivo condotto interamente in lingua inglese, per avvicinare i bambini (dai 5 agli 11 anni) alla lingua inglese in maniera ludica ma istruttiva.

Tempo d'estate a Palazzo Ducale

Blu oltremare

18 giugno_20 luglio 2012

Le sfumature, i suoni, i profumi e le storie del mare sono stati i temi che hanno ispirato l'edizione 2012 di *Tempo d'estate*.

Un'occasione per i bambini dai 5 agli 11 anni per trascorrere cinque settimane del tempo libero estivo in compagnia e mai con le mani in mano, imparando a costruire, a fare, ad ascoltare.

Il passaparola tra bambini e genitori unito ad un alto gradimento delle attività ha fatto sì che anche questa occasione estiva registrasse, già dai primi giorni di apertura delle prenotazioni, "il tutto esaurito".



Principali materiali di comunicazione

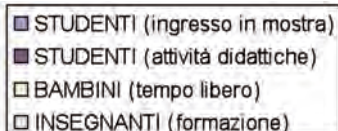
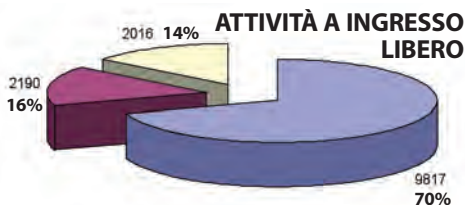
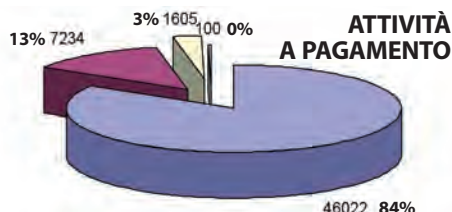
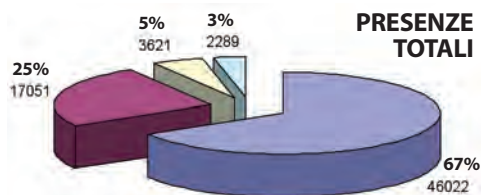
I programmi della Sezione Didattica **rivolti alla scuola** sono raccolti, a partire dal 2004, in una pubblicazione che ad ogni inizio anno scolastico è spedita a insegnanti e scuole per informare su tutte le iniziative proposte.

Dal 2008 la pubblicazione si è trasformata in **Impararte** raccogliendo oltre alle proposte della Fondazione per la Cultura anche quelle dei più importanti musei pubblici e privati, biblioteche, archivi e teatri della città di Genova.

Il Servizio Didattica ed Eventi Culturali si occupa interamente del coordinamento, della realizzazione e della promozione di questa pubblicazione stampata in 10.000 copie, spedita a oltre 4.000 docenti e a 3.000 scuole di Liguria, Piemonte, Lombardia e diffusa tramite canali anche multimediali. **Impararte** a settembre si trasforma in un **workshop delle attività didattiche** dove Palazzo Ducale e i servizi educativi di altre istituzioni culturali presentano i loro progetti alle scuole.

Anche i programmi pensati per le famiglie hanno dei *dépliant* dedicati. Nello specifico, una *brochure*, stampata in 15.000 copie a settembre, è dedicata alle proposte di laboratori per gli utenti singoli con un calendario di *atelier* previsti per il periodo ottobre/maggio, un ulteriore *dépliant*, stampato e inoltrato a maggio, aggiorna le famiglie sugli *atelier* del *Tempo d'estate* (attivi dal 2009).

L'occasione de *La Storia in Piazza* vede la pubblicazione di una *brochure* - 15.000 copie - che raccoglie tutte le proposte destinate al mondo della scuola e delle famiglie.



MOSTRE	51.960
Van Gogh e il viaggio di Gauguin, Race. Alla conquista del Polo Sud, Miró! Poesia e luce - Laboratori didattici e ingresso in mostra	
GRANDI EVENTI	
- La Storia in Piazza - L'invenzione della guerra	7.606
Laboratori didattici, spettacoli, conferenze, presentazioni insegnanti, eventi per le famiglie	
- L'altra metà del libro	1.501
Laboratori didattici scuole, Spettacoli / conferenze scuole, eventi per le famiglie	
- 1992-2012 Buon compleanno Palazzo Ducale	1.710
Laboratori didattici scuole, Lip dub, Dj set, Concerti Conservatorio, Remida Day	
- Arca di Noè	1.400
ATTIVITÀ PERMANENTI	
Palazzo Ducale e Torre Grimaldina	1.296
Laboratori didattici, e ingressi scuole	
TOTALE	65.473
PARTECIPAZIONE INSEGNANTI	2.289
Van Gogh e il viaggio di Gauguin , seminari	
La Storia in Piazza , presentazione	
IMPARARTE . Workshop delle attività didattiche	
Miró! Poesia e luce , presentazione	
Miró! Poesia e luce , seminari	
BAMBINI E FAMIGLIE	3.821
I sabati per le famiglie, Letture per i piccoli, Appuntamenti speciali, Buon compleanno Palazzo Ducale: ReMida Day e spettacolo Pimpa, Playing art with Kate, Tempo d'estate, La Storia in Piazza, L'altra metà del libro	



j) promozione e comunicazione

Nel 2012 la Fondazione ha promosso e comunicato i suoi eventi attraverso:

- **"Ducale**tabloid**"**, nato nell'ottobre 2012, trimestrale di arte e cultura della Fondazione, registrato presso il Tribunale di Genova (reg. n.3802/12 del 15/10/2012), un vero e proprio giornale formato *tabloid*, realizzato da una redazione interna e dedicato alle attività di Palazzo Ducale, agli approfondimenti e, talvolta, a contributi esterni, stampato in 25.000 copie;

- **"Ducale"** il supplemento mensile (stampato in 10.000 copie);

- **"Ducalenewsletter"** una *newsletter web* settimanale, dedicati alla promozione delle attività della Fondazione inviata ad un indirizzario che nel corso dell'anno è cresciuto da 9.004 a 10.663 indirizzi mail; da gennaio a dicembre gli utenti iscritti dal sito sono stati 1.659;

- una **"Nota Stampa"** con taglio giornalistico inviata settimanalmente a 163 contatti stampa;

I numeri relativi alla produzione di materiali di comunicazione per i principali eventi sono riportati al punto n). L'attività di Ufficio Stampa verso i vari media locali, nazionali ed internazionali, presenti in un indirizzario di oltre 2.000 contatti, è intensa e puntuale. Risultato dell'azione di comunicazione svolta sono i dati complessivi della rassegna stampa qui presentati.

Sempre al punto n) riportiamo i dati relativi ad accesso e visibilità dei siti www.palazzoducale.genova.it e www.lastoriainpiazza.it.

Nel 2012 il sito di Palazzo Ducale ha visto crescere i visitatori unici del 53,26% portandoli a 311.529 rispetto ai 203.267 dello scorso anno. Sono 137 i paesi di origine dei visitatori mentre le pagine visualizzate sono oltre 1.000.000, 730.000 nel 2011, il tempo medio di permanenza sul sito è sempre di circa due minuti.

I 10.138 visitatori unici - il 50% in più rispetto al 2011 - del sito www.storiainpiazza.it, hanno complessivamente visionato quest'anno 84.915 pagine contro le quasi 51.291 dello scorso anno. E i paesi da cui provengono le visite sono ben 71, altissimo è il tempo di permanenza sul sito oltre i 3 minuti.

I profili di Facebook della Fondazione sono diventati 3, la persona, la pagina e il luogo e in totale contiamo oltre 10.000 tra amici e fan. Analogamente cresce il profilo e la



fan page de *La Storia in Piazza* 5.000 amici e 1.500 fan seguono l'evento su Facebook.

Il canale Youtube nel corso del 2012 ha quasi triplicato le visualizzazioni passando da 19.142 a 53.626

Viene sempre molto apprezzata dall'utenza la pubblicazione delle registrazioni audio e video delle nostre attività culturali.

Infine nel corso del 2012, a ottobre su piattaforma android e novembre su apple, è sbarcata la prima APP di Palazzo Ducale, la DucaleAPP, l'applicazione del tutto gratuita viene distribuita sui rispettivi mercati dei sistemi Google Play e App Store e al 31 dicembre le installazioni attive su dispositivi android erano 85, mentre su Apple 266 per un totale di 351.

k) raccolta dati e ricerca

La riconferma della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001/2008 ci impone la tenuta sotto controllo del gradimento dei principali processi oggetto della certificazione attraverso la distribuzione e la successiva valutazione della *customer satisfaction*.

I modelli per la raccolta dei dati, del tutto anonimi, ci aiutano ad identificare non solo il visitatore tipo della mostra o dell'evento, ma

soprattutto il suo gradimento delle diverse offerte della struttura, dai servizi di accoglienza all'allestimento dell'esposizione.

Quest'anno i modelli compilati sono stati 159 per la mostra "Race. Alla conquista del Polo Sud", 508 per la mostra "Dalla parte dell'uomo. Dondero", 205 per la mostra "Mario Giacomelli", 123 per "Yves Klein" e 71 per "Steve McCurry" per un totale di 1095. Per l'analisi dei risultati rimandiamo al successivo punto l).

l) valutazione degli stakeholder

Il cambio di Amministrazione Comunale è caduto nel secondo anno di vigenza della Convenzione triennale con il Comune di Genova. Come da Statuto, è contemporaneamente giunto a fine mandato l'intero nostro Consiglio Direttivo, ed il fatto che il nuovo Sindaco abbia confermato la Presidenza della Fondazione per il prossimo quinquennio è la più evidente conferma dell'apprezzamento da parte del nostro principale *stakeholder*.

Evidente come la manifesta volontà di sostenere il nostro percorso culturale costituisca il più sostanzioso segno di gradimento, così come è avvenuto nell'anno da parte dei nostri partner, Compagnia di San Paolo, Fondazione Carige e Costa Edutainment, e dei nostri sponsor istitu-

zionali IREN e Coop Liguria.

Con tutti si è cercato di intensificare i contatti, riscontrando una grande disponibilità a condividere progetti e offrire suggerimenti.

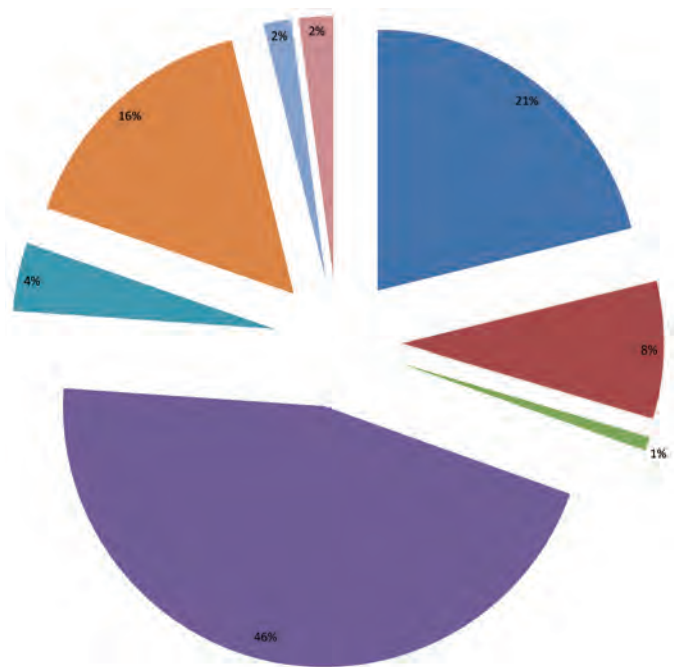
Il ritorno di immagine, sia per le precedenti categorie che per gli sponsor di evento è misurabile dal numero di pubblicazioni, manifesti, *dépliant*, uscite stampa e *web* che ha accompagnato la produzione dell'anno, mentre prosegue la consuetudine di usufruire del *benefit* relativo all'uso gratuito delle sale del Palazzo.

Per quanto riguarda la rilevazione dell'apprezzamento ricevuto dalle Associazioni ed Enti Culturali circa 60 fra Enti e Associazioni - quasi l'intero territorio - hanno realizzato iniziative insieme o con il supporto della Fondazione.

	manifesti locandine	depliant programmi flyer/cartoline	striscioni standardi
Grandi incontri a Palazzo Ducale_gen./giu.12	700	45.000	6
La Storia in Piazza - Popoli in movimento	4.200	120.000	
L'altra metà del libro	1.900	65.000	
Viaggiar per storie	1.600	30.000	
Noi e gli Antichi	3.200	44.000	5
Città del Noir		20.000	
L'arte di vivere		10.000	
Università dei Genitori. L'essenziale per crescere		15.000	
Mondo in Pace		10.000	
Gipsy Art		5.000	
Le parole di Sant'Egidio		5.000	
Sarajevo		5.000	
Rolli Days		25.000	
Visite a Palazzo 2012	250	75.000	
Depliant Palazzo Ducale		45.000	
20 anni Palazzo Ducale	960	20.000	
Genova una città mille eventi 04/09.2012		500.000	
Ducaletabloid - n. 0/2012		27.500	
Calendari mensili Palazzo Ducale		54.000	
Scuola di Cittadinanza		2.500	
Miró! Poesia e luce	14.118	210.000	8
Steve McCurry	1.800	90.000	6
Biglietto congiunto mostre Miró/McCurry	304	5.000	
Giorgio Gallione. Un'idea di teatro	800	12.000	
Mario Giacomelli	1.020	12.000	
Mario Dondero	240	8.000	
Uliano Lucas		17.500	
Yves Klein	850	20.000	2
Beppe Dellepiane	100	1.000	
Migrantes		250	
Didattica: famiglie		15.000	
Programma didattico per scuole		10.000	
Programma didattico Storia in Piazza		15.000	
TOTALE	31.342	1.493.750	27



SPONSOR

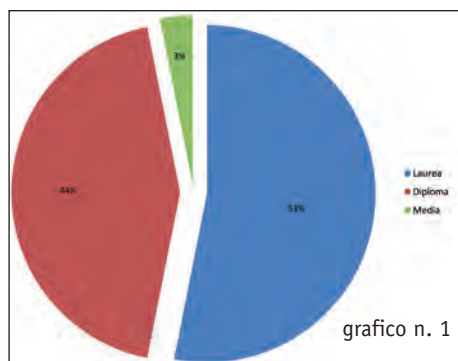


- **COSTA Edutainment**
- **COOP Liguria**
- **Pitto P.Zeta Srl**
- **Camera di Commercio di Genova**
- **SILOMAR Ente Servizi Marittimi Spa**
- **SAAR Depositi Portuali Spa**
- **RADIO 19**
- **II SECOLO XIX**

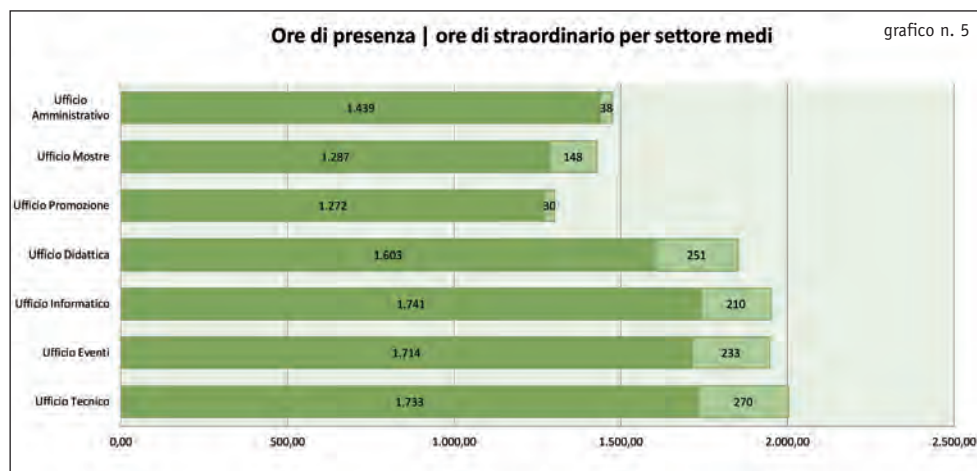
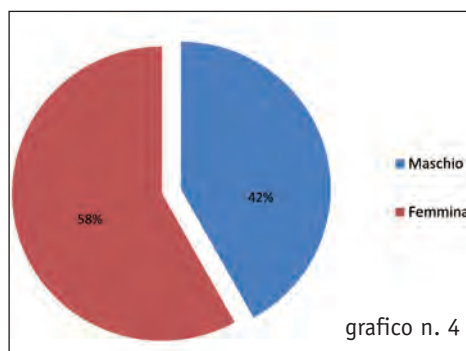
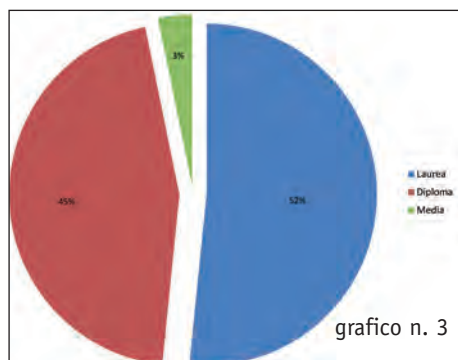
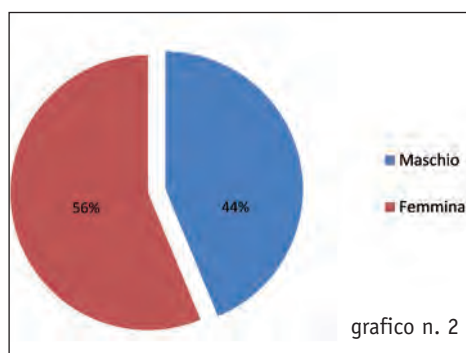
AREA PERSONALE

		2012	2011
Organizzazione del lavoro	% part-time % tempo pieno % in aspettativa	41,94% 58,06% 0	41% 59% 0
Pari opportunità	% dipendenti per sesso % dirigenti donne n. disabili o appartenenti a categorie protette	F 58,06% M 41,94% 100% 2	F 56,25% M 43,75% 67% 2
Composizione e caratteristiche	ripartizione del personale per grado di scolarizzazione ripartizione del personale per sesso	grafico n. 3 grafico n. 4	grafico n. 1 grafico n. 2
Formazione	n. ore formazione erogate n. di persone in formazione n. stage attivati	424 17 4	426 12 7
Infortuni sul lavoro e malattie	n. infortuni giornate per infortunio giornate di malattie giornate pre e post partum giornate di assenza dal lavoro	1 3 203 142 348	1 6 193 353 552
Assenteismo	% ore assenza per malattia su ore totali lavorate % ore assenza su ore totali lavorate (come assenze vengono considerate oltre a ferie, permessi, ex-festività, maternità obbligatoria e facoltativa, allattamento, ore studio, aspettative non retribuite, permesso matrimoniale e scioperi)	2,67% 18,35%	2,98% 25,20%
Soddisfazione del clima aziendale	% dipendenti a cui è stato somministrato il questionario % adesione al questionario % punteggio medio soddisfazione dipendenti		100% 34% vedi relazione
Organizzazione del lavoro	tasso di sindacalizzazione % ore di straordinario su totali ore lavorate per settore % ore assemblee sindacali su ore lavoro	74,19% grafico 5 0,33%	68,75% 0,66%
Provvedimenti disciplinari	n. provvedimenti disciplinari per tipologia n. ricorsi contro provvedimenti disciplinari	0 0	0 0

SCOLARIZZAZIONE



RIPARTIZIONE PER SESSO





AREA CLIENTI EVENTI CONGRESSUALI

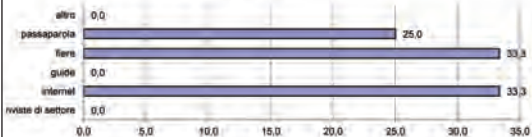
Anche quest'anno **i clienti, i fornitori e i consulenti** sono accreditati, seguendo le procedure della certificazione, rinnovata nuovamente, di qualità ISO 9001:2008, in base a criteri di affidabilità, i rapporti sono impostati sulla massima correttezza e trasparenza. Non si riscontrano contenziosi, interruzioni di forniture o altro, e i pagamenti sono regolari nei due sensi. Tutto ciò dimostrerebbe a sufficienza l'apprezzamento. Un modello per misurare la soddisfazione dei fornitori è ancora in via di definizione.

<i>Customer satisfatcion</i>	% questionari inviati	89
	% questionari compilati giudizio medio	27 vedi grafici a seguire
Prodotti e servizi	fatturato	405.000
Reclami e contenzioso	tasso incidenza reclami	-
	% reclami risolti entro x tempo	-

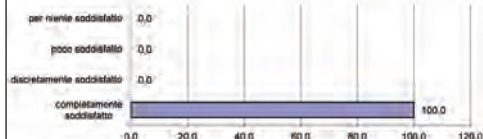
E' la prima volta che organizza un evento a Palazzo Ducale



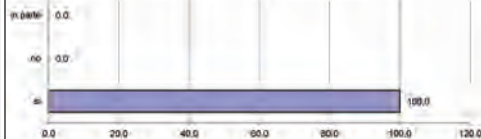
Come ha conosciuto Palazzo Ducale come sede per eventi



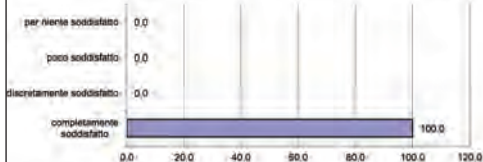
E' soddisfatto della professionalità e disponibilità del personale



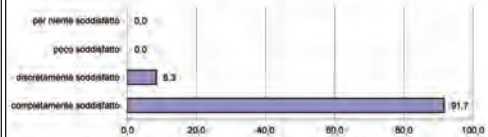
Palazzo Ducale ha soddisfatto le sue aspettative



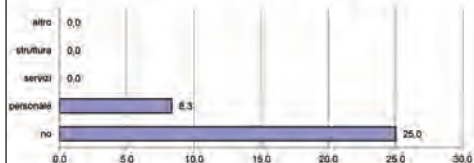
Ritiene esaustiva la documentazione fornita



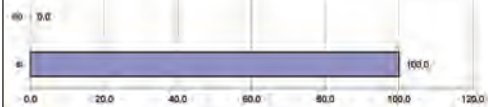
E' soddisfatto della qualità dei prodotti/servizi forniti



Ha riscontrato miglioramenti

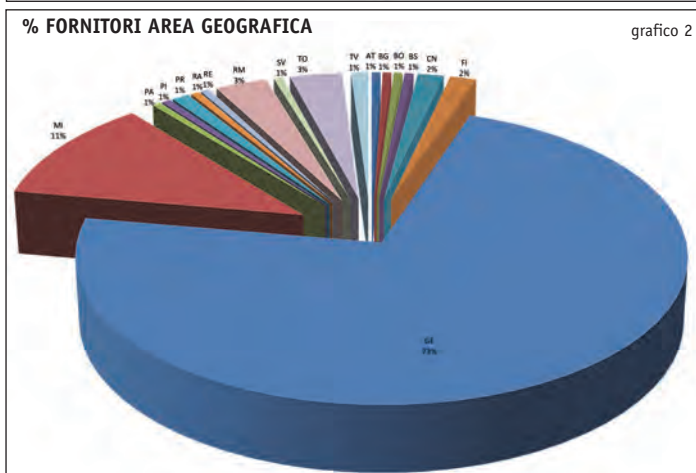
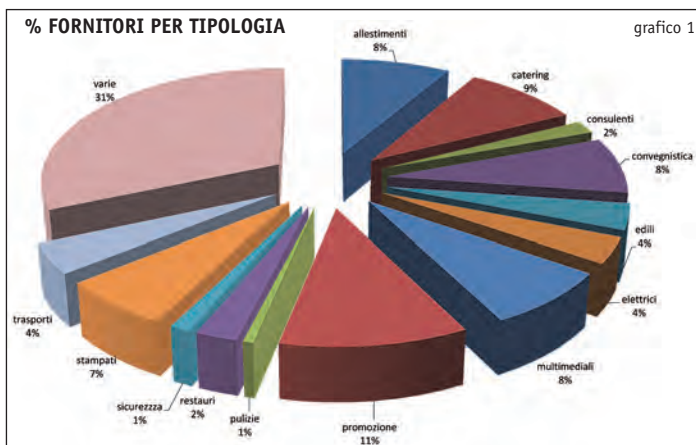


Sceglierebbe ancora Palazzo Ducale per un prossimo evento



AREA FORNITORI/CONSULENTI

Fornitori	% fornitori per tipologia n. fornitori qualificati (nel sistema di qualità) n. fornitori non qualificati n. fornitori in prova n. fornitori qualificati con riserva	vedi grafico 1 145 3 14 12
Tipologia fornitori	% fornitori per area geografica	vedi grafico 2
Customer acquisition	% nuovi fornitori	9,21%
Reclami e contenzioso	tasso incidenza reclami % reclami risolti entro x tempo	- -





213
Totale recensioni



"Eccellente"

Recensito il 22 giugno 2013 tramite dispositivo mobile

Un palazzo che ha costruito la storia e ancora oggi, grazie ai suoi ampi spazi da poterli utilizzare per mostre di grandi autori e artisti italiani e del resto del mondo (es. il fotografo Stanley Kubrick).

"Una delle meraviglie dell'architettura genovese."

Recensito il 15 aprile 2013

Ricco di fascino, stupendo nelle sue forme mostra ancora ai giorni nostri quanto era potente la Repubblica marinara di Genova! Sfruttato al meglio con la valorizzazione di mostre ed eventi culturali di alto profilo. Assolutamente da visitare.

"Interessante da visitare"

Recensito il 21 aprile 2013

Bel contenitore di cultura con interessantissime iniziative culturali variegatissime e di altissimo livello. Da seguire attentamente il programma delle manifestazioni così da andarci nel momento giusto.

"splendido palazzo"

Recensito il 12 dicembre 2012

Va visitato a prescindere dalle mostre che ospita perchè è veramente bello, dentro e fuori. Molto interessante la scala tutta in ferro rielaborata dall'architetto che ha curato il restauro.

Fonti principali dei visitatori



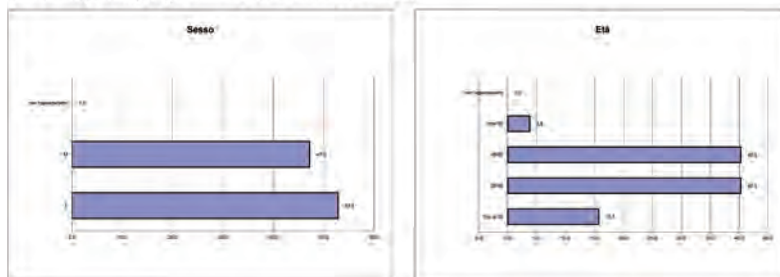
CUSTOMER SATISFACTION

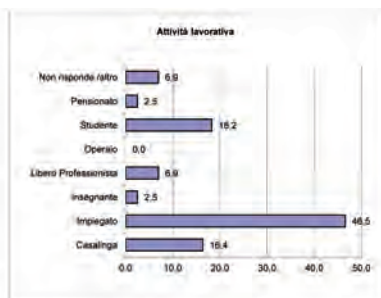
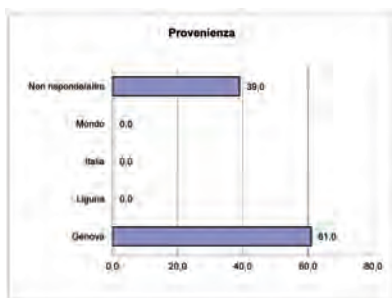
Sono stati recepiti 1.095 questionari. Vedi i grafici a seguire.

RACE. Alla conquista del Polo Sud

Sottoporticato, 16 ottobre 2011_18 marzo 2012

Distribuzione per sesso, età, provenienza e attività lavorativa dei visitatori

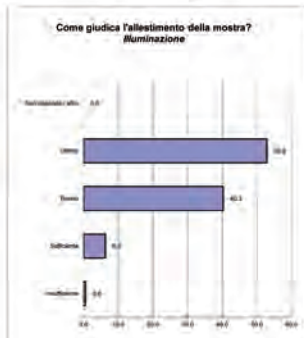
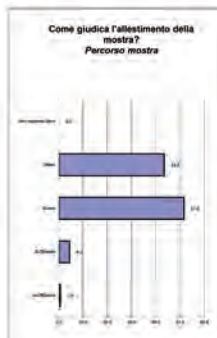
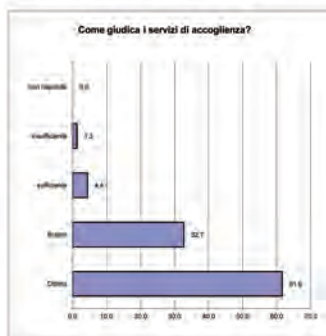




Risonanza sui media della campagna promozionale



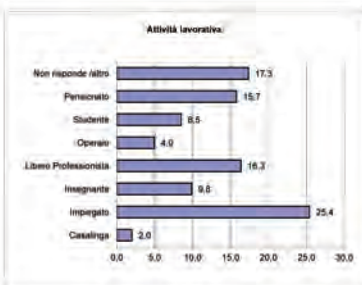
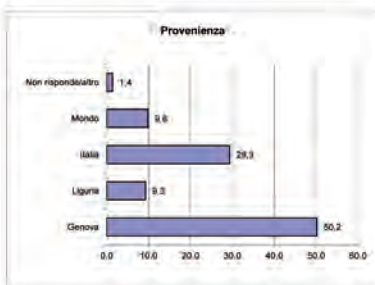
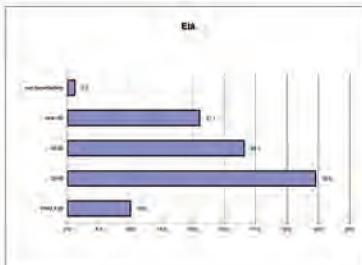
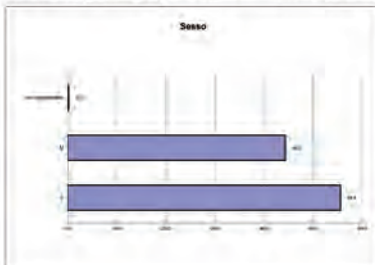
Gradimento mostra e organizzazione mostra



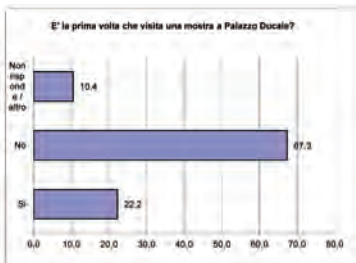
Mario Dondero. Dalla parte dell'uomo

Loggia degli Abati, 16 giugno_19 agosto 2012

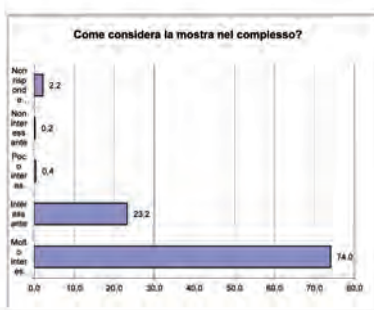
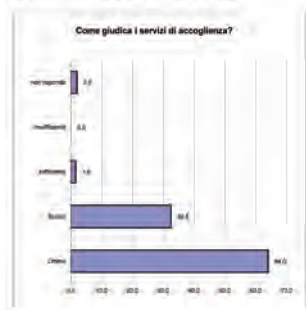
Distribuzione per sesso, età, provenienza e attività lavorativa dei visitatori

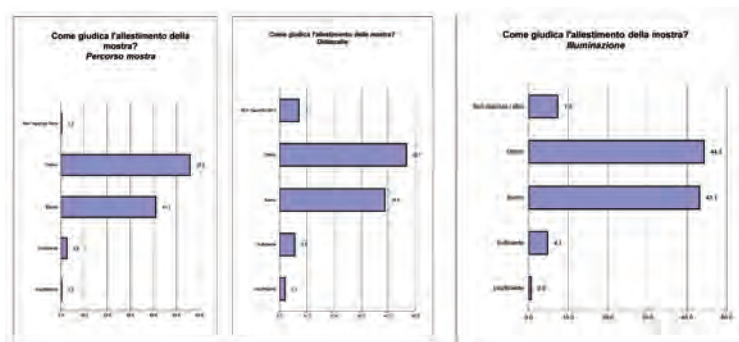


Risonanza sul media della campagna promozionale



Gradimento mostra e organizzazione mostra

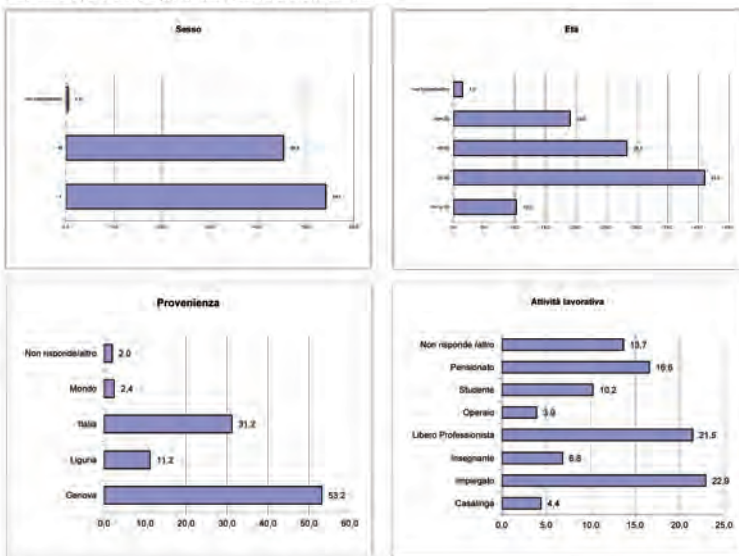




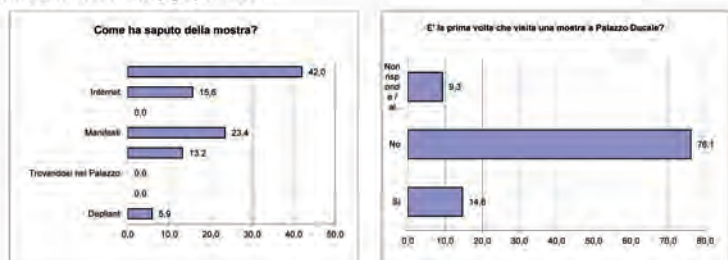
Mario Giacomelli. Un maestro della fotografia del Novecento

Sottoporticato, 22 maggio_19 agosto 2012

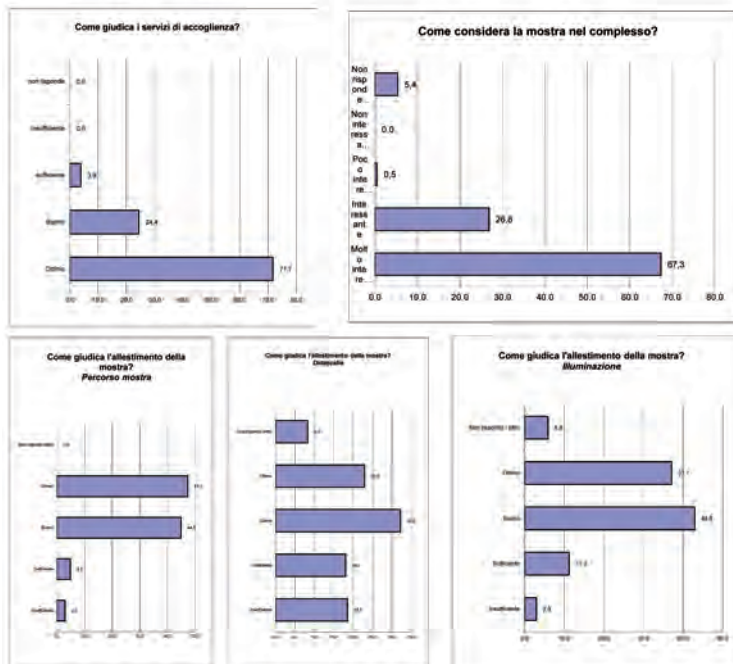
Distribuzione per sesso, età, provenienza e attività lavorativa dei visitatori



Risonanza sui media della campagna promozionale



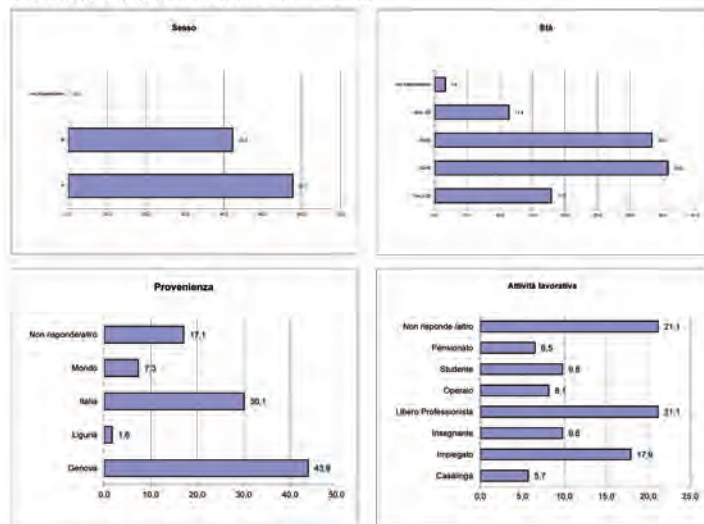
Gradimento mostra e organizzazione mostra



Yves Klein. Judo e Teatro Corpo e Visioni

Appartamento del Doge, 6 giugno_26 agosto 2012

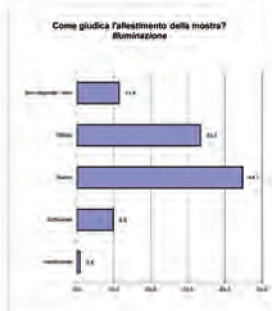
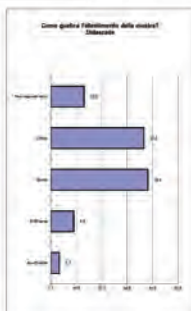
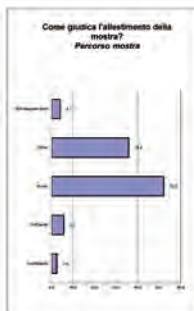
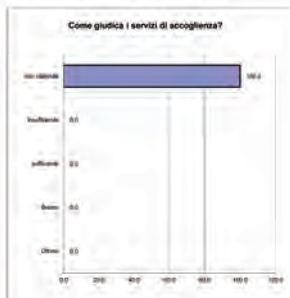
Distribuzione per sesso, età, provenienza e attività lavorativa dei visitatori



Risonanza sui media della campagna promozionale



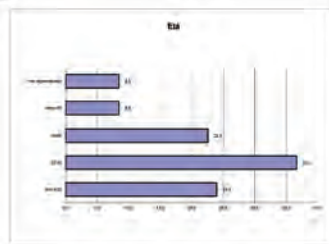
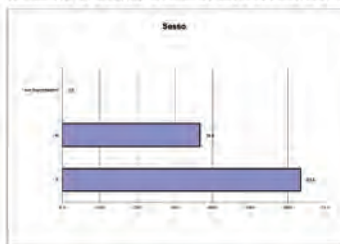
Gradimento mostra e organizzazione mostra

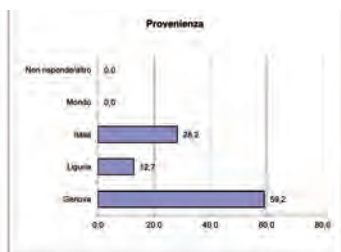


Steve McCurry. Viaggio intorno all'uomo

Sottoporticato, 18 ottobre 2012_24 febbraio 2013 (prorogata al 7 aprile 2013)

Distribuzione per sesso, età, provenienza e attività lavorativa dei visitatori

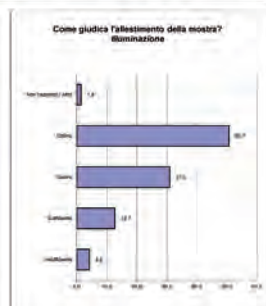
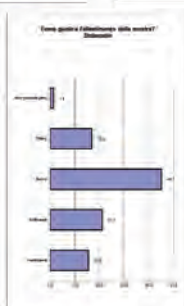
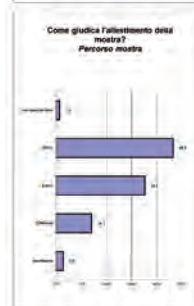
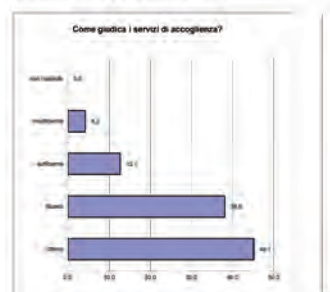




Risonanza sul media della campagna promozionale



Gradimento mostra e organizzazione mostra



TIPOLOGIA UTENTI DEL SITO INTERNET



http://www.palazzoducale.genova.it - http://www.palazzoduc...
www.palazzoducale.genova.it [PREDEFINITO]

01/gen/2012 - 31/dic/2012

Panoramica pubblico

in di visite: 100,00%

Panoramica

Visite

5.000



- Visite: 450.850
- Visitatori unici: 311.529
- Visualizzazioni di pagina: 1.033.692
- Pagine/visita: 2,29
- Durata media visita: 00:01:53
- Frequenza di rimbalzo: 59,85%
- % nuove visite: 65,88%



65,97% New Visitor

297.406 Visite

34,03% Returning Visitor

153.444 Visite

Lingua

	Visite	% Visite
1. it	266.853	59,19%
2. it-IT	134.838	29,91%
3. en-US	20.594	4,57%
4. en	10.155	2,25%
5. fr	4.793	1,06%
6. de-DE	1.390	0,31%
7. fr-FR	1.242	0,28%
8. es	1.183	0,26%
9. en-GB	1.161	0,26%
10. es	1.144	0,25%

[Visualizza rapporto completo](#)

© 2013 Google

Località

01/gen/2012 - 31/dic/2012

% di visite: 100,00%

Overlay mappa

Uso del sito



Visite	Pagine/visita	Durata media visita	% nuove visite	Frequenza di rimbalzo
450.850	2,29	00:01:53	65,88%	59,85%
% del totale: 100,00% (450.850)	Media sito: 2,29 (0,00%)	Media sito: 00:01:53 (0,00%)	Media sito: 65,88% (0,00%)	Media sito: 59,85% (0,00%)

Paese/zona	Visite	Pagine/visita	Durata media visita	% nuove visite	Frequenza di rimbalzo
1. Italy	419.820	2,29	00:01:55	65,04%	59,87%
2. France	5.814	2,61	00:02:13	76,61%	49,79%
3. Switzerland	3.329	2,35	00:01:35	66,06%	60,53%
4. (not set)	3.287	1,85	00:01:20	73,78%	66,78%
5. United States	2.635	1,96	00:01:03	88,84%	64,97%
6. Germany	2.618	2,31	00:01:21	80,44%	62,07%
7. United Kingdom	2.245	2,21	00:01:17	78,40%	65,30%
8. Spain	1.355	2,63	00:01:51	75,06%	57,79%
9. Russia	1.005	2,46	00:01:21	88,06%	58,11%
10. Netherlands	614	2,47	00:01:07	86,97%	57,98%

Righe 1 - 10 di 137

Dispositivi

01/gen/2012 - 31/dic/2012

11.75%

Esplorazione

Uso del sito

Visite



Visite

53.018

% del totale: 11,75% (459.950)

Pagine/visita

1,72

Media sito: 2,29 (-25,99%)

Durata media visita

00:01:14

Media sito: 00:01:53 (-34,24%)

% nuove visite

68,82%

Media sito: 65,82% (4,49%)

Frequenza di rimbalzo

69,33%

Media sito: 55,55% (15,94%)

Informazioni sul dispositivo mobile

	Visite	Pagine/visita	Durata media visita	% nuove visite	Frequenza di rimbalzo
1. Apple iPhone	19.552	1,48	00:00:51	67,93%	75,24%
2. Apple iPad	18.056	1,90	00:01:32	64,33%	63,34%
3. (not set)	3.162	1,90	00:01:33	77,58%	67,17%
4. Samsung GT-I9100 Galaxy S II	1.874	1,85	00:01:17	72,95%	68,62%
5. Samsung GT-I9000 Galaxy S	729	1,89	00:01:08	73,11%	69,27%
6. Samsung GT-S5570 Galaxy Mini	674	1,66	00:01:07	77,15%	72,11%
7. SonyEricsson LT15i Xperia Arc	668	1,71	00:01:13	71,41%	71,41%
8. Apple iPod Touch	510	1,63	00:01:12	72,35%	69,80%
9. Samsung GT-S5830 Galaxy Ace	510	1,74	00:01:19	76,67%	71,37%
10. Samsung GT-I9001	435	1,77	00:01:19	75,17%	71,49%

Righe 1 - 10 di 308

01/gen/2012 - 31/dic/2012

Panoramica pubblico

Visite di visite: 100,00%

Panoramica

Visite

1.000

000

aprile 2012

luglio 2012

ottobre 2012

Visite: 7.788

Visitatori unici: 5.610

Visualizzazioni di pagina: 21.742

Pagine/visita: 2,79

Durata media visita: 00:03:00

Frequenza di rimbalzo: 45,26%

% nuove visite: 72,03%



72,06% New Visitor

5.612 Visite

27,94% Returning Visitor

2.176 Visite

Lingua

	Visite	% Visite
1. it	4.378	56,21%
2. en-GB	2.816	36,16%
3. en-US	322	4,13%
4. en	120	1,54%
5. fr	40	0,51%
6. en-CA	25	0,32%
7. es	18	0,23%
8. de	12	0,15%
9. pt-BR	12	0,15%
10. es-ES	11	0,14%

[visualizza rapporto completo](#)

01/gen/2012 - 31/dic/2012

Località

% di visite: 100,00%

Overlay mappa

Uso del sito



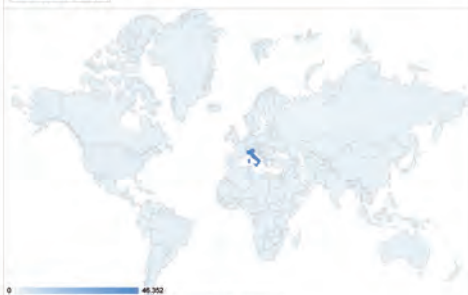
Paese/zona	Visite	Pagine/visita	Durata media visita	% nuove visite	Frequenza di rimbalzo
1. Italy	7.532	2,82	00:03:03	71,57%	44,54%
2. (not set)	51	1,88	00:01:13	84,31%	68,63%
3. United States	34	1,24	00:00:13	97,06%	91,18%
4. United Kingdom	28	1,79	00:00:59	78,57%	53,57%
5. Switzerland	22	1,86	00:01:38	81,82%	54,55%
6. Germany	22	3,27	00:03:03	95,45%	45,45%
7. France	21	1,81	00:02:25	85,71%	76,19%
8. Denmark	12	2,25	00:02:20	41,67%	41,67%
9. Argentina	10	1,20	00:00:07	90,00%	80,00%
10. Brazil	9	5,22	00:05:41	88,89%	66,67%

Righe 1 - 10 di 31

VISUALIZZAZIONI
53.626

STIMA DEI MINUTI GUARDATI
66.120*

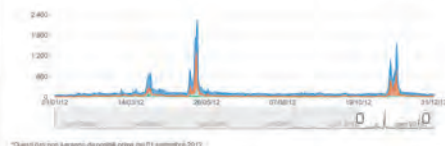
Grafico a linee Mappa



VISUALIZZAZIONI
53.626

STIMA DEI MINUTI GUARDATI
66.120*

Statistiche generali *



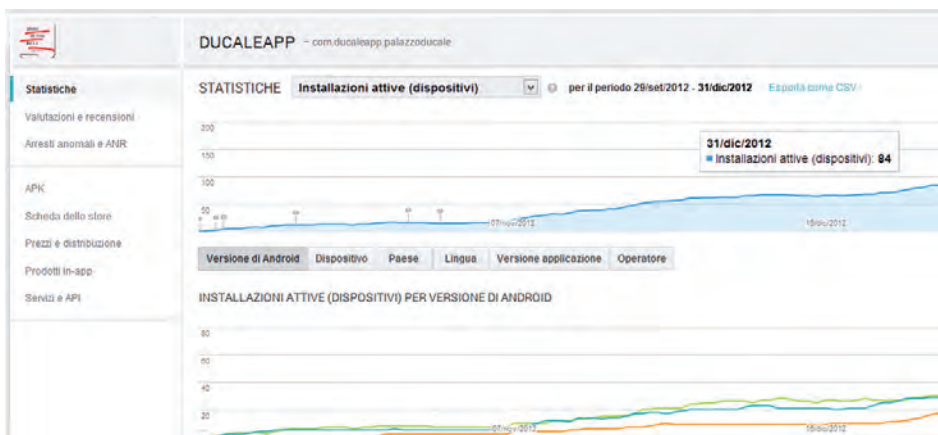
Loghi di visualizzazione	Visualizzazioni	Stima dei minuti guardati
<input checked="" type="checkbox"/> Pagina di visualizzazione di YouTube	36.072 (65,4%)	50.511 (74,2%)
<input checked="" type="checkbox"/> Player incorporato in altri siti web	11.369 (21,2%)	10.532 (15,5%)
<input checked="" type="checkbox"/> Dispositivi mobili	3.879 (7,2%)	5.927 (8,7%)
<input checked="" type="checkbox"/> Pagina canale di YouTube	3.201 (5,9%)	295 (0,4%)

1 - 4 di 4

TUTTI
100,0%

UOMO
57,5%

DONNA
42,5%





Conclusioni e obiettivi

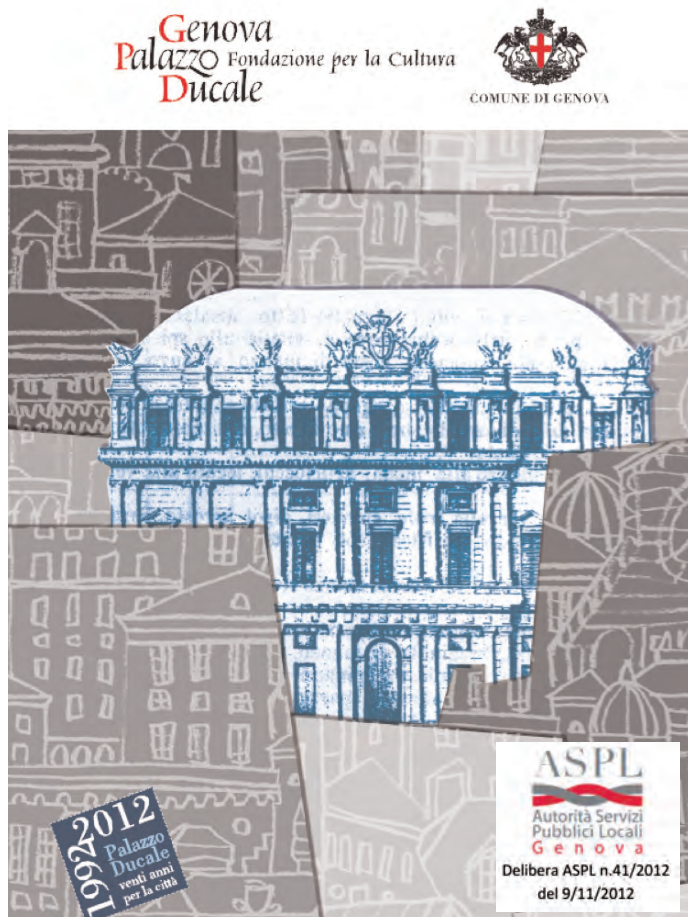
Osservando i risultati, possiamo considerarci molto soddisfatti alla conclusione del 2012: oltre seicentomila visitatori-utenti delle attività di Palazzo, e i conti decisamente in ordine, con un piccolo utile di esercizio.

Confermate iniziative che sono ormai tradizione, come *La Storia in Piazza*, altre sono nate nell'anno, come *L'altra metà del Libro* e la rivitalizzazione di Villa Croce; al grande successo della mostra *Van Gogh e il viaggio di Gauguin*, iniziata nel 2011 e chiusa a maggio, hanno fatto seguito le mostre Miró e McCurry che ci portano nel 2013.

Sul piano organizzativo, da segnalare l'adozione della *Carta dei Servizi*, che riportiamo in Appendice, ulteriore strumento di monitoraggio e rendicontazione delle nostre prestazioni.

Riteniamo opportuno infine un breve accenno agli investimenti effettuati sull'immobile Palazzo Ducale, bene di proprietà pubblica, che trovano esaustiva elencazione come Cespiti Ammortizzabili nel Bilancio di Esercizio: nel solo biennio 2011-2012 a fronte di acquisti per impianto di evacuazione, videosorveglianza, servo scala, rampa per disabili ufficio Polizia, messa in sicurezza e ripristino immobile, ricondizionamento porte storiche, manutenzioni, riparazioni, e altre migliorie, sono stati impiegati circa 200.000 euro.

Abbiamo cercato di rendere questo Bilancio Sociale sempre più completo come contenuti e numero e qualità degli indicatori, per rendere conto con chiarezza dell'attività svolta ai nostri portatori di interesse, nella speranza di conservarne l'apprezzamento che sin qui è ci stato manifestato.



CARTA DEI SERVIZI DI GENOVA PALAZZO DUCALE FONDAZIONE PER LA CULTURA

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui Palazzo Ducale comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che la Fondazione si impegna ad erogare sulla base del proprio Statuto, delle linee guida dell'accordo quadro con il Comune di Genova, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno dei suoi obiettivi primari.

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori

(http://www2.comune.genova.it/portal/template/viewTemplate?templateId=edyfij7gb1_layout_rn9l657gbf.psm1)

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 novembre 2012 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso, sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte della biglietteria di Palazzo Ducale, scaricabile all'indirizzo:

<http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/carta.pdf>

2. PRESENTAZIONE (FINALITÀ E MISSIONE)

Finalità e scopo della Fondazione

Vedi articolo 3 dello Statuto della Fondazione a pagina 4 del presente Bilancio Sociale.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Non è semplice, considerata la missione statutaria, inquadrare il "servizio" che la Fondazione rende alla comunità dei possibili utenti attraverso i criteri adottati per altre tipologie più tipicamente di erogazione di prestazioni definite, quali un trasporto, un'utenza, una visita medica.

L'Amministrazione Comunale, che è il più importante stakeholder (ma non l'unico) si

attende dall'attività della Fondazione un significativo supporto nelle funzioni istituzionali in campo culturale-divulgativo: in sostanza un efficiente braccio operativo in grado di produrre cultura e eventi di pubblica valenza, e comunicarli all'esterno.

Posta questa necessaria premessa, certamente alcuni degli usuali criteri di parametrizzazione dei risultati e dei comportamenti di chi si interfaccia col pubblico sono utilizzabili: si ritiene quindi importante l'adozione di una Carta dei Servizi come momento di riflessione, di analisi della propria condizione, e di maggior definizione degli obiettivi e di tutela degli utenti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

La Fondazione eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. La Fondazione si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate in quasi tutti gli spazi (solamente alcuni sono per loro configurazione storica inaccessibili e non modificabili). Il Palazzo dispone poi di un impianto ad induzione magnetica per ipoudenti installabile nelle sale principali durante le manifestazioni.

IMPARZIALITÀ

La Fondazione ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento di ogni legittima aspettativa.

SEMPLIFICAZIONE

La Fondazione opera secondo il criterio di semplificazione delle procedure, come previsto dallo Statuto.

CONTINUITÀ

I servizi sono erogati con continuità e regolari-

tà, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali variazioni sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti tramite invio di *newsletter*, comunicazione sul sito *web* e apposizione di cartelli informativi nel Palazzo.

PARTECIPAZIONE

La Fondazione 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

La Fondazione 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, previa autorizzazione, esclusivamente per 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. Per cultura personale e per corsi di formazione aziendali, un buon numero di dipendenti è in grado di parlare fluentemente lingue straniere.

QUALITÀ DEI SERVIZI

La Fondazione è certificata ISO UNI 9001:2008 relativamente alla gestione e produzione di eventi socio-culturali ed eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

La Fondazione è certificata



4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

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

Gli utenti hanno diritto di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte della Fondazione e sulle modalità di accesso alle iniziative;

- comunicare con la Fondazione attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

La Fondazione è dotata di un punto informazioni, prenotazioni e biglietteria che riguarda tutte le attività della Fondazione. L'orario di apertura al pubblico per l'autunno 2012-inverno 2013 del punto informazioni e prenotazioni è dal martedì al venerdì, 10-15. L'orario d'apertura della biglietteria è: dal martedì alla domenica 9-18, lunedì 14-18. Con gli operatori è anche possibile comunicare per telefono al n. 0105574004, per fax al n. 0105574001, posta elettronica al seguente indirizzo palazzoduce@palazzoduce.genova.it

La Fondazione è dotata di un sito pubblicato al seguente indirizzo:

<http://www.palazzoduce.genova.it>.

Una breve storia del Palazzo è pubblicata all'indirizzo

<http://www.palazzoduce.genova.it/naviga.asp?pagina=76>

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbliga-

toria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Fondazione per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un modulo reclami in biglietteria. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo

cartaservizi@palazzoducale.genova.it, via fax allo 0105571001 o via posta Fondazione Palazzo Ducale - Carta dei Servizi, Piazza Matteotti 9, 16123 Genova.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti della Fondazione sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale della Fondazione. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Per le mostre in corso nel 2012/13, che possono essere indifferentemente a ingresso gratuito o a pagamento, i visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Negli spazi espositivi e congressuali è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;

- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;

- fumare in tutti i locali della Fondazione;

- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;

- consumare cibi e bevande.

Altri divieti possono essere imposti da organizzatori di manifestazioni che utilizzano gli spazi di Palazzo Ducale.

5. SERVIZI

La Fondazione eroga i seguenti servizi:

- visite

- esposizioni temporanee

- eventi, incontri e rassegne culturali

- formazione e didattica

- convegni e congressi

Nei casi in cui i servizi sopra indicati non siano erogati direttamente da Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, la Fondazione si limita a garantire la qualità del servizio dando comunicazione sul sito internet <http://www.palazzoducale.genova.it>, in biglietteria e/o nei *depliant/flyer* o altri mezzi di comunicazione dell'identità dell'organizzatore dei servizi.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a - carceri e torre;	destinatari: senza restrizioni accesso: le tariffe fissate per l'autunno 2012 e l'inverno 2013 sono intero € 5 - ridotto € 4, maggiori informazioni possono essere reperite alla pagina del sito
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria (per scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: le tariffe fissate per l'autunno 2012 e l'inverno 2013 sono intero € 5 - ridotto € 4 a persona, la visita guidata viene realizzata gratuitamente dall'Associazione amici di Palazzo Ducale. Maggiori informazioni possono essere reperite alla pagina del sito

5.2 Esposizioni temporanee

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento, le tariffe fissate possono essere reperite alla pagina del sito
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: : a pagamento, le tariffe fissate possono essere reperite alla pagina del sito

5.3 Eventi, incontri e rassegne culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi, incontri e rassegne culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di rassegne	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento, le tariffe fissate possono essere reperite alla pagina del sito
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento, le tariffe fissate possono essere reperite alla pagina del sito
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: generalmente gratuito, maggiori informazioni possono essere reperite alla pagina del sito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

5.5 Convegni e congressi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Convegni e congressi	organizzazione e realizzazione di convegni e/o congressi nazionali e internazionali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
	organizzazione e realizzazione di cene, workshop	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

Nel caso in cui l'accesso sia a pagamento, le tariffe sono diverse in relazione al tipo di esposizione, al tipo di eventi, all'organizzatore o ad altri fattori non direttamente imputabili a Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura.

Le tariffe delle singole manifestazioni sono pubblicate di volta in volta sul sito della Fondazione. Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'indirizzo di posta elettronica cartaservizi@palazzoducale.genova.it

6. STANDARD DI QUALITÀ

La Fondazione specifica gli standard di qualità perseguiti.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che La Fondazione s'impegna a realizzare.

6.1 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO STANDARD E SODDISFAZIONE UTENTI
SICUREZZA	Presenza di sistemi e dispositivi antintrusione e TVCC, antincendio e servizio di portierato e guardiania armata	Verifiche: sistemi di sicurezza: bisettimanali; sistemi antincendio: settimanali; prove di evacuazione e gestione delle emergenze ogni 6 mesi; presenza portierato 12h/giorno; presenza guardiania armata 12 h/giorno	n° malfunzionamenti (tipo: incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive)	presenza della segnaletica di sicurezza mantenuta e controllata ogni 2 mesi	
CONFORTEVOLEZZA	Interventi di pulizia dei locali spazi espositivi	Per mostre con affluenza giornaliera maggiore di 300 pax/giorno: 2 volte al giorno per mostre con affluenza giornaliera inferiore 1 volta al giorno	% soddisfazione (tipo: percettivo)
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C Temperatura di confort 18°- 20° Umidità relativa 50% con variazione +/- 10%	% soddisfazione (tipo: percettivo)
ACCESSIBILITÀ AL PALAZZO UTENTI DISABILI ED ALTRI UTENTI	Presenza passerella per accesso disabili motori Piazza De Ferrari	funzionamento 365 gg/anno	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)
	Idoneità accessi: n. 2 accessi esterni al Palazzo	funzionamento 365 gg/anno	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)

6.2 Servizi al pubblico

visite - esposizioni temporanee - eventi, incontri e rassegne culturali - formazione e didattica

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO STANDARD E SODDISFAZIONE UTENTI
ACCOGLIENZA	visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo della Fondazione, orari di apertura; pianta di orientamento; segnalazione dei vari servizi (biglietteria/informazioni/ prenotazioni, ascensori, bar, ristoranti, uffici fondazione palazzo ducale, uffici fondazione regione, uffici comunali); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono)	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo) n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)
VISITE E VISITE GUIDATE	accessibilità del servizio prenotazioni: punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono, negli orari di apertura del ufficio prenotazioni della Fondazione	per l'autunno 2012 e l'inverno 2013 la biglietteria, punto informazione e prenotazioni sarà aperta dal martedì alla domenica 9-18, il lunedì 14-18.	% soddisfazione (tipo: percettivo)
ESPOSIZIONI TEMPORANEE	n. minimo esposizioni annuali	n. 1	percezione complessiva, del servizio di biglietteria e degli altri servizi della mostra % soddisfazione (tipo: percettivo)
EVENTI, INCONTRI E RASSEGNE CULTURALI	programmazione di eventi culturali	Entro agosto di ogni anno	% soddisfazione (tipo: percettivo)
FORMAZIONE E DIDATTICA	Pianificazione attività educativo-didattiche secondo specifiche fornite all'utenza;	Entro agosto di ogni anno	% soddisfazione (tipo: percettivo)
COMUNICAZIONE	comunicato stampa per eventi specifici divulgazione mediante calendario e/o sito della Fondazione	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento); trasmissione tempestiva dei dati alla redazione del calendario; aggiornamento tempestivo (se necessario tutti i giorni feriali) delle pagine del sito	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo) n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)

7. PIANO DI MIGLIORAMENTO

La Fondazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2012 le seguenti azioni di miglioramento:

Perseguire il miglioramento continuo dei servizi e dei processi così come descritto nel piano di miglioramento del qualità UNI ISO 9001:2008

Ogni anno nell'ambito del sistema di qualità vengono individuati:

- nuovi temi per la valutazione della soddisfazione dei clienti;
- messa a punto di nuovi questionari per la *customer satisfacjon*;
- monitoraggio dei livelli di soddisfazione dei clienti rispetto ai diversi tipi di manifestazione;

- monitoraggio dei livelli di soddisfazione di utenti abituali e utenti nuovi;
- il numero di eventi e manifestazioni con risultato positivo e relativo andamento rispetto agli anni precedenti

8. DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta al Dott. Pierluigi Bruzzone (tel. 010.5574068 – cartaservizi@palazzoducale.genova.it) e presso le biglietteria di Palazzo Ducale.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/carta.pdf>

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di giugno, e sono consultabili all'indirizzo <http://www.palazzoducale.genova.it>

9. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Fondazione svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

La Fondazione rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti alla Direzione. La Fondazione garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami è oggetto di un rapporto annuale alla Direzione che eventualmente può apportare modifiche alla presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi sopra descritte (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), la Fondazione provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (Bilancio Sociale).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi; distribuzione periodica di questionari almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi; distribuzione periodica di questionari almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

È disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo <http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/reclami.pdf>.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo di posta elettronica della cartaservizi@palazzoducale.genova.it

Finito di stampare nel mese di luglio 2013
presso Arti Grafiche Bicidi Srl Genova