



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

INDICE

Che cos'è la Carta della qualità dei servizi	3
Principi fondamentali	3
Presentazione del museo... ..	4
Offerta culturale.....	4
Servizi: impegni e standard di qualità	5
Tutela e partecipazione.....	7

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo (il modulo si può richiedere in biglietteria).

L'adozione della Carta dei Servizi da parte del MAN_Museo d'arte della Provincia di Nuoro si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essa conservato e adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta viene aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti. La Carta è resa pubblica mediante pubblicazione sul sito istituzionale della Provincia di Nuoro e del MAN; in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il front office.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il MAN, nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

- *Uguaglianza e imparzialità*
I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza garantendo a tutti i cittadini il medesimo trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
- *Continuità*
Il MAN garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti s'impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- *Partecipazione*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *Efficienza ed efficacia*

Il Direttore e lo staff del MAN perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- *Cortesia*

Tutto il personale del MAN si ispira, nei confronti del pubblico, ai principi di cortesia attraverso l'erogazione di servizi in modo chiaro e accessibile alle diverse fasce di pubblico.

PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Condizione giuridica

Dal 1999 - anno della sua apertura al pubblico - al 2003 il MAN è stato inserito come "ufficio" nel settore Cultura dell'Amministrazione Provinciale di Nuoro, con un ordinamento interno corrispondente a quello dell'ente di appartenenza. Nel 2004 il Museo è diventato Istituzione della Provincia di Nuoro con autonomia gestionale senza personalità giuridica.

Sede e storia

La prima idea di una Pinacoteca Provinciale è stata presto sostituita da quella di un museo moderno. Il primo nucleo della collezione, con opere provenienti da Provincia, Comune e Camera di Commercio, è stata la solida e condivisa base sulla quale costruire un progetto dinamico, con attività diversificate e attento al territorio.

Il MAN si trova nel centro storico di Nuoro, in Via Sebastiano Satta. Negli anni precedenti l'apertura al pubblico, la sede attuale è stata oggetto di una ristrutturazione che ha omologato il museo agli standard internazionali, secondo criteri di rigore e pulizia formale, in funzione della destinazione d'uso: l'esposizione della collezione permanente, l'attività espositiva delle mostre temporanee, i servizi al pubblico. La struttura si sviluppa su quattro piani (compreso il piano terra), e gli spazi sono così distribuiti: al piano terra una sala espositiva per le mostre temporanee, una sala adibita ai servizi didattici, una hall dove è stato ricavato uno spazio per il servizio di accoglienza, biglietteria, vendita cataloghi e vigilanza; il primo piano con una sala espositiva, quattro sale per gli uffici, un deposito; al secondo piano altre sale espositive destinate solitamente alla collezione permanente; al terzo piano una grande sala espositiva dedicata, generalmente, alle mostre temporanee.

Mission

Sin dalla sua apertura, il MAN ha fatto propria la definizione dell'ICOM (International Council of Museums), secondo cui il museo è una istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto. Consapevole di questo ruolo, attraverso diverse proposte culturali, il MAN cerca di illustrare dibattiti artistici, si interroga sul passato e sulle nuove tendenze contemporanee, costruendo attorno a ogni mostra un programma di eventi. L'attività espositiva, basata sulle mostre temporanee tematiche, antologiche, personali dedicate ad artisti di generazioni e movimenti artistici diversi, non trascura la rilettura della collezione permanente e non si esaurisce all'interno

del perimetro del museo, che incoraggia e sostiene azioni sul territorio, partecipando all'organizzazione e produzione di altri progetti.

OFFERTA CULTURALE

Collezione

Nata dall'accorpamento di diverse raccolte appartenute a vari Enti Pubblici di Nuoro, la collezione del MAN è il risultato di un'accurata selezione di opere di artisti sardi dalla fine dell'Ottocento sino ai nostri giorni. Un corpus di poco meno di 500 opere che annovera i più importanti autori della storia dell'arte sarda: Antonio Ballero, Giuseppe Biasi, Francesco Ciusa, Giovanni Ciusa Romagna, Mario Delitala, Carmelo Floris, Mauro Manca, Costantino Nivola, Maria Lai fino a Rosanna Rossi, Vincenzo Satta, Antonio Secci e molti altri. La collezione comprende anche una significativa raccolta di disegni e ceramiche di Salvatore Fancello e l'opera grafica di Giovanni Pintori. Le opere della collezione sono visibili a rotazione al secondo piano del museo, di volta in volta riallestite seguendo criteri differenti, con percorsi sia tematici sia dedicati a singoli autori.

Mostre temporanee

Attività primaria del MAN sono le mostre temporanee, a cui il museo si dedica con costanza e impegno proponendosi come luogo di ricerca e comunicazione dei fenomeni più innovativi della creatività, in una prospettiva culturale dinamica, in cui l'identità locale coesiste e si rafforza nel confronto con la globalità del circuito artistico, anche grazie agli scambi con le collezioni di altri musei nazionali ed internazionali. In linea con la sua *mission* il museo propone mostre dedicate ad artisti e movimenti della storia dell'arte moderna e progetti rivolti ai linguaggi della più stretta contemporaneità. Ogni anno il museo propone una media di quattro eventi principali più una serie variabile di altri progetti espositivi.

Eventi Extra Muros

Oltre all'attività interna al museo, il MAN promuove iniziative svolte al di fuori delle sue strutture architettoniche. Concepita come un'azione di avvicinamento alla società, l'attività *extra muros* prevede l'organizzazione di iniziative che coinvolgono le comunità locali rivolte a diversi target d'età, così da soddisfare una variegata richiesta culturale. In linea con i suoi obiettivi, anche la programmazione *extra muros* tende ad aprirsi al contemporaneo senza dimenticare le testimonianze storiche.

Attività didattica

Il Dipartimento educativo del MAN è uno strumento al servizio di insegnanti, bambini e ragazzi, dalle scuole dell'infanzia a quelle secondarie di primo e secondo grado. Le attività educative proposte pongono le forme dell'arte moderna e contemporanea al centro di laboratori orientati alla sperimentazione di una didattica operativa. Oltre alle attività legate alle mostre temporanee, il dipartimento organizza laboratori pomeridiani realizzati negli spazi del MAN oppure esternamente dal personale del museo in collaborazione con artisti ed esperti. Oltre che con le scuole, il dipartimento collabora anche con associazioni ed enti, con le Asl e le case circondariali organizzando attività mirate.

SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'

Accessibilità esterna

Il MAN è raggiungibile con i mezzi pubblici. La fermata dei pullman è nella vicina e piazza Vittorio Emanuele, a circa centocinquanta metri dal museo. Con i mezzi privati si può raggiungere l'ingresso del museo negli orari di apertura della ZTL. Parcheggi pubblici a pagamento sono presenti nelle immediate vicinanze del museo, così come posti riservati ad auto di persone con difficoltà motoria.

Accessibilità interna

Gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche. Un ascensore permette di accedere ai diversi piani del museo. Servizi igienici dedicati sono presenti al piano terra.

Sistemi di sicurezza

Tutti gli ambienti del museo sono videosorvegliati. Una società di vigilanza effettua controlli regolari nelle sale, nei magazzini e negli uffici del museo.

Aperture

Il MAN è aperto al pubblico tutti i giorni, dal martedì alla domenica secondo i seguenti orari: Invernale 10:00/13:00 – 15:00/19:00. Estivo continuato 10:00/19:00. Su richiesta e per particolari esigenze è possibile l'apertura anche nella giornata del lunedì. Sono inoltre previste aperture straordinarie in occasione di festività nazionali o in occasione di eventi particolari. Nei suddetti casi il MAN provvede a darne comunicazione preventiva attraverso i mezzi di comunicazione a sua disposizione.

Biglietteria:

Intero MAN 5,00 euro - Ridotto MAN 3,00 euro (dai 18 ai 25 anni) - Gratuito under 18. Biglietto unico MAN/TRIBU 6,00 euro - Biglietto unico ridotto 4 euro (dai 18 ai 25 anni) ha una validità di 5 giorni. - Intero Museo CIUSA: 3 euro (over 25) - Ridotto Museo CIUSA 2 euro (dai 18 ai 25 anni)- Promozione unico (over 65) 5 euro - Gratuito le prime domeniche del mese e in occasione di alcune festività nazionali e non, previa comunicazione del museo alla collettività. Non è previsto l'acquisto del biglietto on line.

Accoglienza

Il front office del MAN espone e distribuisce gratuitamente i comunicati stampa e il materiale informativo di volta in volta disponibile (depliant, brochure, flyer...).

Fruizione

Escluse particolari esigenze, il MAN apre tutte le sue sale al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, il pubblico ne è previamente informato dal personale del front-office. In occasione degli allestimenti temporanei il museo completa il percorso espositivo attraverso l'installazione di pannelli esplicativi, di volta in volta posizionati o all'esterno o all'interno delle sale, in base alle diverse esigenze espositive.

Visite guidate

Il MAN offre un servizio di visita guidata gratuita, curata dagli assistenti al ricevimento, per gruppi (minimo cinque persone) e scolaresche. Per questo servizio è necessaria la prenotazione attraverso il centralino (tel. 0784.252110).

Laboratori di alfabetizzazione informatica

Il museo organizza laboratori di alfabetizzazione informatica per adulti e anziani. I corsi sono sviluppati su diversi livelli, a seconda delle conoscenze e degli interessi dei partecipanti. Ogni laboratorio prevede una serie di incontri con prevalente attività pratica

volta a far acquisire dimestichezza e familiarità con il computer e con le principali applicazioni. I materiali per il corso sono forniti dal museo.

Riproduzione fotografica e video

La riproduzione fotografica o video dei beni esposti è consentita per uso strettamente personale previa autorizzazione della direzione. La domanda può essere presentata all'indirizzo email: info@museoman.it

Promozione

Il MAN fa ricorso a diversi strumenti per diffondere le proprie iniziative: stampati, comunicati stampa, spot televisivi, spazi pubblicitari su riviste specializzate e sulla stampa locale e generalista, affissioni in città e sul territorio, ufficio stampa, sito web, profili facebook e twitter.

Bookshop

Presso il front office del museo è allestito il bookshop dove è possibile acquistare le pubblicazioni e i gadget prodotti dal museo.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Rapporti con il pubblico

Presso la biglietteria del museo è presente il modulo per iscriversi al servizio di newsletter. A richiesta è possibile ritirare il modulo per reclami e suggerimenti.

Carta della qualità dei servizi

La presente carta è a disposizione del pubblico presso la postazione del front office. Essa è sottoposta a un aggiornamento ogni qual volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

MAN_Museo d'Arte della Provincia di Nuoro

Via Sebastiano Satta n.27, 08100 Nuoro

tel. 0784.252110 – fax 0784.36243

email: info@museoman.it

sito internet: www.museoman.it