

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 si 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 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 e attento al territorio. Il MAN si trova nel centro storico di Nuoro, in Via Sebastiano Satta, che si congiunge alla omonima piazza. 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 e 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 e un deposito; al terzo piano due sale espositive dedicate, generalmente, alle mostre temporanee.

Da alcuni anni il MAN ha iniziato un processo di riordino ed ampliamento complessivo che, partendo dalla sua sede storica ed attraverso successive annessioni, lo vede configurarsi come un sistema diffuso capace di intervenire quale importante interlocutore nell’organizzazione dell’area storica della città con l’obiettivo di diventare una struttura polifunzionale dotata laboratori di didattica per l’educazione all’immagine; di una biblioteca e di un archivio per la catalogazione dei beni artistici; dei depositi consultabili per gli studiosi; di un gabinetto interno per la riproduzione fotografica delle opere; di una sezione di restauro e di studio.

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 700 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, 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 espositivi principali più una serie di altri progetti espositivi.

Eventi Extra Muros

L'attività "extramuros" svolta al di fuori delle strutture architettoniche e naturali del museo attraverso un'azione di avvicinamento alla società, con uno spostamento fisico dell'attività verso nuove, anche temporanee, sedi. Un'azione questa che aiuta il processo di capillarizzazione e integrazione nel tessuto della comunità, esorcizzando l'idea che l'arte si debba ammirarla soltanto all'interno di una sede museale e per questo il MAN, oltre all'attività espositiva, offre al pubblico una serie di appuntamenti e un vasto programma di eventi rivolti ai diversi target d'età, così da soddisfare una variegata richiesta culturale. In linea con i suoi obiettivi, la programmazione museale tende a aprirsi al contemporaneo senza dimenticare le tendenze più classiche e storiche. La stessa Collezione permanente rispecchia questa precisa scelta.

Attività didattica

Il Dipartimento educativo del MAN è uno strumento al servizio di insegnanti, bambini e ragazzi, dalle scuole dell'infanzia alla scuola secondaria di secondo grado. Le attività educative proposte pongono le forme dell'arte contemporanea al centro dei laboratori, orientati alla sperimentazione di una didattica operativa. I percorsi diventano così coinvolgenti occasioni di conoscenza e riflessione sui linguaggi e le forme dell'arte, introducono a esperienze di lettura del lavoro dell'artista, suggeriscono ai docenti strategie e modelli alternativi, favoriscono lo sviluppo della sensibilità, rappresentano possibilità per avviare processi formativi, educativi e multidisciplinari.

Il dipartimento didattico inoltre prevede una serie di laboratori, collaterali ma non necessariamente collegati alle mostre in corso, realizzati negli spazi del MAN oppure in altre strutture cittadine o dei paesi del circondario, dal personale interno del museo in collaborazione con artisti ed esperti. Si tratta di attività pensate ed elaborate per ragazzi e adulti che mirano ad ampliare la conoscenza dell'arte e a offrire un supporto concettuale e documentale alle mostre del museo. I percorsi laboratoriali, variabili nei contenuti, e nelle modalità di trattazione e approfondimento, in relazione alle esigenze degli utenti, forniscono impulsi all'apprendimento delle nuove realtà dell'arte odierna e delle tecniche di comunicazione contemporanea; suggeriscono un approccio didattico multidisciplinare; potenziano la propensione all'acquisizione di nuove tecniche creative e di nuovi strumenti per la realizzazione di opere di arte contemporanea; sviluppano il rapporto e l'interazione tra il pubblico e il museo. I laboratori raccontano l'arte attraverso immagini, suoni e parole, utilizzando anche un linguaggio multimediale e concettuale, così da consentire al fruitore la possibilità di apprendere alcuni elementi fondamentali del "fare artistico", accostandoli direttamente alle opere prese in esame, che sono



presentate e analizzate all'interno del periodo storico e degli avvenimenti in cui sono state concepite. Tale approccio didattico tratta l'arte con la consapevolezza della sua funzione all'interno dei complessi meccanismi evolutivi della vita dell'uomo.

Informazioni e prenotazioni sono fornite tutte le mattine al tel. 0784.252110 oppure inviando una mail a didattica@museoman.it

Da anni il museo, attraverso i protocolli di intesa, collabora attivamente con l'ASL e la Casa circondariale di Nuoro, con laboratori e conversazioni mirate.

Servizi, tutela e partecipazione

Accessibilità esterna

Il MAN è accessibile con mezzi pubblici che hanno una fermata nella vicina piazza Vittorio Emanuele; con mezzi privati secondo gli orari della ZTL con diversi parcheggi pubblici a pagamento nelle vicinanze; presenza di posti riservati ad auto e persone con difficoltà motoria.

Accessibilità interna e sicurezza

Gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: è disponibile un ascensore per i diversi piani oltre ai servizi igienici dedicati presenti al piano terra. Sono presenti sistemi di sicurezza in tutto il museo con telecamere di videosorveglianza e sistema di allarme.

Aperture

Il MAN è aperto al pubblico tutti i giorni, dal martedì alla domenica secondo i seguenti orari: Invernale 10:00 - 19:00. Estivo continuato 10:00 - 20:00. 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 5,00 euro - Ridotto 3,00 euro (dai 18 ai 25 anni) - Gratuito under 18. 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, il materiale informativo disponibile, copia della carta dei servizi, il modulo per l'iscrizione alla mailing list. Su richiesta sono disponibili i moduli di reclamo.

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. La prenotazione per le scolaresche e i gruppi è obbligatoria. Se si richiede la visita guidata è necessaria la prenotazione. 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. La riproduzione fotografica o con filmati è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. La riproduzione va in tutti i casi autorizzata. È possibile presentare alla Direzione una domanda di autorizzazione per la riproduzione fotografica o di riprese filmate dei beni esposti a scopo diverso da quello strettamente personale (tel. 0784.252110 - info@museoman.it). Il MAN fa ricorso a diversi

strumenti per diffondere le proprie iniziative: stampati, comunicati stampa, spot televisivi, approfondimenti televisivi, spazi pubblicitari su riviste specializzate o sulla stampa locale. Postazioni fisse in città, affissione (normale o 6x3) in città o sul territorio, ufficio stampa, sito web, rassegna stampa cartacea e web, report annuale delle attività, profili facebook e twitter. Presso la postazione del front office è allestito il bookshop con tutte le pubblicazioni e i gadget prodotti dal museo.

Rapporti con il pubblico

È a disposizione del pubblico presso la biglietteria il modulo per iscriversi al servizio di newsletter e all'indirizzario cartaceo. Inoltre è presente il modulo di Reclamo a disposizione di tutti i visitatori.

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.