



Carta della qualità Servizi museali

MUSEO DELLE MASCHERE MEDITERRANEE (Aggiornata il 24/09/2013)

1. *Premessa*

Il Museo delle Maschere Mediterranee è un'istituzione che garantisce un servizio di ricerca scientifica e museologica, di promozione e divulgazione della cultura scientifica nonché di conservazione ed incremento delle collezioni.

Il Museo delle Maschere Mediterranee di Mamoiada è dotato di un Regolamento, emanato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 35 del 25.10.2011 che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

1.2 *Carta dei Servizi*

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Museo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Museo ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

1.3 *Principi fondamentali della Carta dei Servizi*

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a. Uguaglianza: il Museo 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. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- b. Imparzialità: il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.
- c. Continuità: i servizi vengono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- d. Sicurezza: la fruizione dei servizi erogati dal Museo viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
- e. Partecipazione: l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del Museo attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, il

Museo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.

- f. Disponibilità e chiarezza: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).
- g. Qualità: il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

2. Accesso al Museo

Tutti potranno accedere al Museo secondo le modalità riportate nella presente Carta (paragrafi 2.1, 2.2, 2.3, 2.4). Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui. Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento. Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

2.1 Orari e modalità di accesso

Il Museo delle Maschere Mediterranee è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo invernale, secondo il seguente orario:

Lunedì: giorno di chiusura settimanale

Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato e Domenica: dalle ore 9 alle ore 13; dalle 15 alle 19.

Il Museo delle Maschere Mediterranee è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, nel periodo estivo (dal mese di Giugno al mese di Ottobre), tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13, dalle ore 15 alle ore 19.

2.2 Prenotazioni

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono consigliate nel caso di scolaresche e gruppi.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, tramite telefono, fax o compilando il form di prenotazione nel sito web del Museo (www.museodellemaschere.it).

2.3 Biglietto di ingresso

Per l'ingresso al Museo è previsto il pagamento di un biglietto, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Soc. Coop. VISERAS. Le tariffe, il costo dei biglietti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e nel sito internet del Museo (www.museodellemaschere.it).

2.4 Visite guidate

Il Museo delle Maschere Mediterranee fornisce un servizio di visite guidate alle sue sale espositive, anche in lingua inglese, francese e spagnolo.

Su richiesta degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi specificatamente progettati per disabili.

3. Tipologie dei Servizi

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite con l'ausilio di guida;
2. Visite guidate al Museo della Cultura e del Lavoro di Mamoiada
3. Visite ai laboratori artigianali;
4. Progetti e laboratori didattici;
5. Visite guidate ai murales di Orgosolo;
6. Visite guidate al Museo della Vita e delle Tradizioni Popolari ed alla Casa Museo di Grazia Deledda a Nuoro;
7. Visite guidate ai siti archeologici nel territorio di Mamoiada;
8. Visite alle cantine del vino cannonau;
9. Visite ai forni che producono il pane carasau;
10. Prestito per finalità espositive;
11. Prestito per finalità di ricerca e/o didattica;
12. Consulenza didattica e divulgativa;
13. Consulenza scientifica;
14. Collaborazioni scientifiche;
15. Riproduzione di documenti;
16. Vendita di oggetti e pubblicazioni;
17. Spazi espositivi e sale riunioni;
18. Sito Internet;
19. Foto e riprese video;
20. Tirocini e stage;
21. Biblioteca;
22. Organizzazione mostre;
23. Organizzazione convegni;
24. Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere;
25. Sistemi museali e biglietti integrati.

3.1 Visite con l'ausilio di guida

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura del Museo acquistando il biglietto di ingresso. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2). La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato.

3.2 Visite guidate al Museo della Cultura e del Lavoro di Mamoiada

Con un biglietto cumulativo è possibile fare anche la visita guidata al Museo della Cultura e del Lavoro. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2).

3.3 Visite ai laboratori artigianali

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza anche le visite ai laboratori degli artigiani che realizzano le maschere dei Mamuthones. Nel caso di gruppi o scolaresche è preferibile la prenotazione (vedi paragrafo 2.2).

3.4. Progetti e laboratori didattici

Il Museo propone una vasta scelta di progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce d'età. Per poter usufruire del servizio è obbligatoria la prenotazione. I laboratori ed i pacchetti didattici sono pubblicati nel sito del Museo (www.museodellemaschere.it).

3.5 Visite guidate ai Murales di Orgosolo

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza anche le visite guidate ai Murales di Orgosolo a gruppi che hanno precedentemente prenotato il servizio.

3.6 Visite guidate al Museo della Vita e delle Tradizioni Popolari ed alla Casa Museo di Grazia Deledda a Nuoro

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza per i gruppi e le scolaresche anche le visite guidate al Museo della Vita e delle Tradizioni Popolari ed alla Casa Museo di Grazia Deledda. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.7 Visite guidate ai siti archeologici nel territorio di Mamoiada.

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza per i gruppi e le scolaresche anche le visite guidate ai siti archeologici presenti nel territorio di Mamoiada. Tra i siti di maggiore interesse che possono essere visitati vi è: Sa Perda Pintà, solitaria stele di Boeli, con spirali magiche e incisioni indelebili che ci riconducono al periodo neolitico, quando era diffuso il culto della Dea Madre, portatrice di fertilità e abbondanza; le Domus de Janas di Istevene. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.8 Visite alle cantine che producono il vino cannonau.

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza anche visite guidate alle cantine Sedilesu e Puggioni, dove è possibile vedere le varie fasi relative alla vinificazione e dove è possibile consumare un aperitivo o un brunch. Per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.9 Visite ai forni che producono il pane carasau.

Il Museo delle Maschere Mediterranee organizza anche visite didattiche ai forni che producono secondo metodi tradizionali il celebre *pane carasau*. Anche per questo servizio è assolutamente necessaria la prenotazione.

3.10 Prestito per finalità espositive

I campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Direttore del Museo. Entro 15 giorni dal ricevimento, valutata la validità del progetto scientifico della mostra, l'affidabilità dell'organizzatore e gli effetti della sua assenza temporanea sull'equilibrio del museo, il Direttore, dopo aver sentito il parere dei componenti lo staff del Museo e del curatore, formula un giudizio.

Il Direttore – in assenza di condizioni ostative - evaderà la stessa entro quindici giorni dalla data del ricevimento.

Il prestito, se concesso, sarà effettuato nei termini di tempo previsti dagli accordi con il richiedente.

Tra le condizioni di prestito vi sono la verifica dei requisiti della sede espositiva, la scelta della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e la stipula di una polizza assicurativa del tipo più estensivo e "da chiodo a chiodo".

Tutte le spese nascenti dalle operazioni di imballaggio e spedizione, così come quelle relative alla copertura assicurativa, sono a carico del richiedente.

Il richiedente si impegna, in ogni caso, ad esplicitare (sul cartellino e/o sul catalogo della mostra) che il campione è stato concesso in prestito dal Museo delle Maschere Mediterranee di Mamoiada ed a inviare alla sezione del Museo copia del catalogo dell'iniziativa.

3.11 Prestito per finalità di ricerca

Campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito, per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche nonché a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica.

Ogni richiesta di prestito deve essere inviata al Direttore del Museo il quale, dopo aver sentito il parere dei componenti lo staff del Museo e del curatore, esprimerà una valutazione in base alla affidabilità e alla serietà scientifica del richiedente e, in assenza di condizioni ostative, provvederà ad evadere la richiesta. Eventuali pareri negativi devono essere adeguatamente motivati.

In ogni caso, la circolazione dei campioni prelevati in ambito nazionale o internazionale dovrà necessariamente seguire le regole indicate dal “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio” (D. lgs.n. 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche).

Il richiedente di un prestito si impegna ad esplicitare, su ogni eventuale pubblicazione scientifica o altra forma editoriale, che il campione è stato concesso in studio dal Museo delle Maschere Mediterranee; il richiedente è tenuto anche a far avere copia del lavoro al momento della pubblicazione.

Ogni prestito deve essere registrato sugli appositi fogli o libri di prestito interni, su cui verrà anche registrata la data di restituzione del materiale, al momento del suo ritorno nelle collezioni del Museo.

I campioni vengono inviati in prestito per un periodo non superiore ai 6 mesi, prorogabili su motivata richiesta del destinatario del prestito.

3.12 Consulenza didattica e divulgativa

Il Museo effettua anche servizi di consulenza didattica e divulgativa che possono esplicarsi in corsi da effettuare presso le scuole, assistenza alla didattica anche universitaria, escursioni guidate ed altre forme che prevedano la presenza di personale particolarmente qualificato. Tempi, modalità e costi per l'effettuazione di tale tipo di servizio vengono concordati sulla base dell'intervento richiesto.

3.13 Consulenza scientifica

La consulenza scientifica si realizza ogni qualvolta venga richiesto al Museo un intervento per la soluzione di determinati problemi di natura scientifica. Per questo tipo di servizio può essere applicato un tariffario che assume come base di costo quella relativa alle consulenze professionali.

3.14 Collaborazioni scientifiche

Le collaborazioni scientifiche sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolto il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni, che normalmente non prevedono alcun pagamento da parte dei partner di ricerca, saranno comunque subordinate alla copertura economica prevista in un determinato progetto.

Nel caso di forme semplici di collaborazione potranno essere seguite le procedure e modalità informali già consolidate nel mondo della ricerca. Sarà necessaria invece la stipula di precisi accordi qualora la collaborazione preveda periodi di soggiorno, ospitalità nei confronti di ricercatori italiani e stranieri o impiego consistente di personale e/o campioni per specifici progetti di ricerca.

In tutti i casi in cui si renda necessaria la formalizzazione del rapporto di collaborazione – anche attraverso convenzioni di ricerca - con altri enti e/o istituzioni di ricerca, la proposta di collaborazione scientifica dovrà essere preventivamente autorizzata dal Direttore del Museo delle Maschere Mediterranee.

3.15 Riproduzione dei documenti

È possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto, con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio.

Fattibilità e costi delle varie modalità di riproduzioni saranno valutati caso per caso dal Direttore del Museo.

3.16 Vendita di oggetti e pubblicazioni

Il Museo mette a disposizione dei visitatori un punto vendita dove poter acquistare materiale prodotto dal museo o per il museo, quale oggettistica, libri, articoli, poster, cd-rom, video, gadgets, t-shirt e maschere in legno.

3.17 Spazi espositivi e sale riunioni

Il Museo, fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative, può concedere l'uso dei propri spazi, nonché delle strutture espositive in suo possesso, a soggetti pubblici o privati. La concessione dovrà essere approvata dal Comune di Mamoiada, valutata la validità dell'iniziativa del richiedente e l'affidabilità dell'organizzatore.

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni.

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura del Museo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.

3.18 Sito Internet

Il sito internet ufficiale del Museo è visitabile all'indirizzo: www.museodellemaschere.it. All'interno del sito si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alle sue caratteristiche. All'interno del sito è possibile anche prenotare una visita guidata, avere informazioni sui pacchetti turistici e sugli eventi in programma, iscriversi alla newsletter. Il sito è disponibile anche nelle seguenti lingue: inglese, francese, tedesco, spagnolo, catalano, cinese (semplificato), croato, polacco, russo, giapponese.

3.19 Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo per usi non commerciali.

3.20 Tirocini e stage

Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo.

3.21 Biblioteca

La biblioteca è aperta al pubblico nei seguenti orari: lunedì dalle ore 16,30 alle ore 20,00; martedì dalle ore 16,30 alle ore 20,00; mercoledì dalle ore 16,30 alle ore 20,00; giovedì dalle ore 10,00 alle ore 13,00; venerdì dalle ore 16,30 alle ore 20,00; sabato dalle ore 16,30 alle ore 20,00.

3.22 Organizzazione mostre

Il Museo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, etnografiche, dedicate ai grandi personaggi della cultura sarda etc.). L'organizzazione di tali mostre viene stabilita, di volta in volta, dallo staff della Soc. Coop. VISERAS.

Inoltre il Museo produce mostre itineranti che possono essere gestite in tutte le loro fasi dalla progettazione al trasporto, dall'allestimento alla gestione; anche in questo caso interviene di volta in volta lo staff della Soc. Coop. VISERAS.

3.23 Organizzazione convegni

Il Museo dispone di una sala convegni da circa 120 posti per briefing, riunioni di lavoro o incontri. La sala è attrezzata con impianti audio, luci e videoproiezione. La Soc. Coop. Viseras pertanto, grazie al personale del Museo è in grado di organizzare conferenze e convegni in tutte le loro fasi, dalla logistica all'ospitalità del territorio, dal servizio tecnico alla pubblicazione degli atti del convegno, etc..

3.24 Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere

La Soc. Coop. VISERAS organizza presso gli spazi del Museo, interni ed esterni, anche manifestazioni di vario genere tra le quali concorsi di pittura, letteratura e arte, premiazioni di eventi, concerti musicali, presentazioni di libri, happening e reading etc..

3.27 Sistemi museali e biglietti integrati

Il Museo delle Maschere Mediterranee fa parte del Consorzio Archeo Etnos Sardegna, una realtà articolata e diversificata in grado di fornire servizi ed informazioni approfondite sulla storia, la cultura, l'arte e le tradizioni del vasto territorio in cui opera. Archeo Etnos Sardegna, abbraccia un esteso e variegato territorio che si estende dal mare della costa di Cala Gonone e Dorgali verso la Barbagia di Bitti, Orune e Mamoiada, per raggiungere infine il cuore dell'isola, il Gennargentu, con i centri montani di Teti, Aritzo ed il Mandrolisai di Atzara e Meana Sardo. Nella biglietteria del Museo delle Maschere è possibile acquistare il biglietto integrato MaMu (acronimo che sta per Mamoiada Musei) che consente di visitare anche il Museo della Cultura e del Lavoro. Inoltre dal 2012 è attiva una convenzione con l'Acquario di Calagonone che consente ai possessori di un biglietto del Museo delle Maschere di avere la riduzione per la visita all'acquario e viceversa.

4. 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, il Museo, nell'ambito della politica della qualità stabilita dalla procedura di certificazione di qualità ISO 9001:2008, svolge verifiche periodiche con un modulo redatto dalla Soc. Coop. VISERAS sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza. Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di reclami e suggerimenti, e indicazioni lasciate sul registro dei visitatori. 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 al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico, attività svolte, questionari, reclami e suggerimenti), la Soc. Coop. Viseras semestralmente presenta al Comune di Mamoiada una relazione sul Museo delle Maschere e sul Museo della Cultura e del Lavoro, al fine di monitorare l'attività di gestione del sistema museale di Mamoiada.

5. Disposizioni per la sicurezza

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

6. Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio di Direzione del Museo e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo info@museodellemaschere.it .