

LA CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO NIVOLA

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 14/2006 "*Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi di cultura*";
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 33/21 del 08.08.2013: "*Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali ai sensi della Legge Regionale 14/2006*".

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

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la sede del museo stesso.

2. LA FONDAZIONE COSTANTINO NIVOLA: STORIA, FINALITÀ, MISSIONE

La Fondazione Costantino Nivola nasce a Orani nel 1990 per iniziativa della Regione Sardegna, del Comune di Orani e della famiglia dell'artista (L.R. n. 35 del 31 luglio 1990 e L.R. n. 14 del 20 settembre 2006, art. 21).

Scopo della Fondazione è promuovere la conoscenza dell'opera e del messaggio di Costantino Nivola e più in generale dell'arte contemporanea, attraverso attività espositive, di ricerca e di divulgazione, sostenendo in tal modo la crescita culturale e economica della comunità locale e regionale. A tal fine la Fondazione gestisce il Museo Nivola e l'annesso parco, organizza mostre, convegni, premi e sviluppa scambi culturali con istituzioni sarde, nazionali e internazionali.

Il patrimonio della Fondazione comprende beni immobiliari e opere d'arte.

I primi consistono in un esteso complesso museale sito in posizione panoramica nel territorio di Orani, comprendente un parco e 4 edifici adibiti a spazi espositivi e sociali, uffici e depositi.

Le seconde costituiscono un corpus unico in Europa di sculture, dipinti, disegni, ceramiche e maquettes di Costantino Nivola, uno dei protagonisti della scultura architettonica del Novecento, nonché il più significativo artista sardo nel panorama internazionale.

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione della propria collezione, la più importante al mondo delle opere di Costantino Nivola tra sculture e dipinti, più di 200 opere acquisite attraverso successive donazioni. La scelta iniziale, compiuta dalla vedova dell'artista Ruth Guggenheim, ha privilegiato l'opera scultorea di Nivola e particolarmente la fase finale del suo percorso, caratterizzata da un ritorno alla statuaria – con la serie delle Madri e delle Vedove – e ai materiali nobili della scultura tradizionale.

A questo nucleo si sono poi aggiunti un gruppo di piccole opere in terracotta risalenti agli anni Sessanta e Settanta (Letti, Spiagge, Piscine), alcuni lavori in lamiera ritagliata e modellata degli anni Cinquanta (Antenati), una selezione della produzione pittorica e diversi modelli per progetti pubblici di varie epoche (rilievi realizzati col sandcasting e modelli tridimensionali per monumenti, in gesso e altri materiali). Il museo possiede inoltre una raccolta di opere grafiche, esposte a rotazione.

- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

- l'attività di ricerca scientifica incentrata in particolare sulla figura di Nivola e sul rapporto fra l'arte, l'architettura e il paesaggio, con un focus speciale su artisti e movimenti vicini allo stesso Nivola, viene portata avanti anche in collaborazione con Università, Enti di Ricerca e singoli studiosi.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- 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 si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti

- Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami,

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'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).

- Qualità dei servizi

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalla Legge Regionale 14/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi di cultura" e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 33/21 del 08.08.2013: "Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali ai sensi della Legge Regionale 14/2006".

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

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

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

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Museo è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito web del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Museo nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sito web, mezzi stampa e social media.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione Il Museo si riserva di stabilire, per alcuni servizi, il rimborso delle spese. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

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

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori disponibile presso la biglietteria del museo. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Via Gonare n.2, 08026, Orani (Nu) o via mail a info@museonivola.it.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su richiesta.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento o 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.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare negli appositi spazi borse voluminose e zaini.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, se non di piccola taglia, 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;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario

5.2 Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi della Biblioteca/Archivio...; consultazione individuale (internet, basi dati ecc.) sulle postazioni presenti in Biblioteca	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
uplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, auditorium, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare, coerentemente con la missione della Fondazione

5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici sugli obiettivi di ricerca della Fondazione e del suo Comitato Scientifico	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare

	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/ associazioni interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

5.4 Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi 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 cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi

eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

5.5 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
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
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	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulle fonti	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito
	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

5.6 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	contributi specifici da inserire sul portale di Sardegna Cultura e Sardegna Digital Library	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazioni e in rete	aggiornamento web e social media	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Museo.

6. STANDARD DI QUALITA'

- Il Museo persegue gli standard di qualità, in attuazione di quanto prescritto dalla L.R. 14/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi di cultura" e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 33/21 del 08.08.2013: "Riconoscimento regionale dei musei e delle raccolte museali ai sensi della Legge Regionale 14/2006".

8. 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 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.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Regionale.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che e a mezzo web).

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. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni della Fondazione proprietario del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al museo (via Gonare n.2, 08026 Orani, Nu) e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: info@museonivola.it