



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. 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.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà 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.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Sardegna
<b>Indirizzo</b>	
Via Roma 64	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Sassari	07100
<b>Denominazione</b>	
Museo Nazionale Archeologico ed Etnografico "Giovanni Antonio Sanna"	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museosanna.cultura.gov.it/">https://museosanna.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:drm-sar.museoarcheo.sassari@cultura.gov.it">drm-sar.museoarcheo.sassari@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Elisabetta Grassi	079272203

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1931

**Notizie storiche**

Il Museo Sanna nacque come Regio Museo Antiquario nel 1878. Ospitato nel palazzo dell'Università di Sassari, conteneva reperti della colonia romana di Turris Libisonis, a cui nel tempo si aggiunsero numerose donazioni da parte di privati. Nel 1875 l'industriale e politico sassarese Giovanni Antonio Sanna donò alla città le sue collezioni di arte e di antichità, a condizione che il Municipio costituisse un apposito museo, volontà attuata solo mezzo secolo dopo dall'ultimogenita di Sanna, Zely. Il 28 ottobre 1932 fu così inaugurato il Regio Museo di Antichità ed Arte "Giovanni Antonio Sanna", ospitato in un edificio di stile neoclassico (primo nucleo dell'attuale museo) costruito a spese di Zely Sanna su progetto dell'architetto Carlo Maria Busiri Vici. Il primo allestimento constava di una sezione archeologica e una d'arte. Quest'ultima comprendeva i 350 dipinti donati da Sanna e alcune opere provenienti dal Comune, oltre al primo nucleo della collezione etnografica,

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Il Museo Sanna, ufficio di livello non Dirigenziale della Direzione Regionale Musei Sardegna (Ministero della Cultura) è la più importante istituzione museale della Sardegna settentrionale. I suoi reperti, archeologici e etnografici, raccontano storie e incroci di civiltà, che dalla Preistoria arrivano al Novecento. La sua origine composita, frutto di donazioni e acquisizioni molto diverse fra loro, dà al visitatore l'idea della complessità della storia e della cultura della Sardegna, della sua identità plurale e delle sue relazioni artistiche e commerciali con l'area del Mediterraneo. La Collezione Archeologica ospita una grande varietà di reperti ed è costituita da materiali in parte riconducibili a collezioni e in parte provenienti da campagne di scavo condotte sul territorio. La Collezione Etnografica è fra le più antiche e fra le più ricche della Sardegna. Dal 2022 il Museo fa parte Rete nazionale dei Musei delle Statue Stele/Menhir .

**Missione**

Il Museo "Giovanni Antonio Sanna" è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico,

che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni al fine di incrementarne la fruizione e far conoscere al pubblico, anche grazie al coinvolgimento della comunità scientifica, l'immenso patrimonio archeologico e culturale della città e del territorio. Il Museo garantisce la tutela, l'arricchimento, la valorizzazione e l'accessibilità del patrimonio archeologico ed etnografico di propria competenza, assicurando e sostenendo la sua conservazione, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e gli studiosi specialisti, nonché la fruizione da parte di un pubblico più vasto possibile. Il Museo assicura la valorizzazione del proprio patrimonio incentivando una partecipazione attiva e sviluppando al contempo stretti legami col territorio, i siti e i contesti di provenienza dei reperti esposti

### Compiti e servizi

Il Museo "Giovanni Antonio Sanna", in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenze e di pubblico godimento. Il museo è dotato di autonomia tecnico - scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività e sempre d'intesa con la Direzione Regionale Musei; uniforma la sua attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico

#### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

#### Numero totale sale

10

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Elisabetta

#### Cognome

Grassi

#### Qualifica

Funzionario archeologo - Direttore

#### Telefono

079272203

#### Email

[elisabetta.grassi@cultura.gov.it](mailto:elisabetta.grassi@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

mar - giov - sab : 9-13.45; merc - ven. 14-19.30

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

6

#### Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

#### Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Sì	lunedì e domenica (eccetto prima domenica del mese), 1 gennaio e 25 dicembre
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
240	Sì
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Sì	Sì
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> <li>• Facility card</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Sì	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Al front office della biglietteria	Sì
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flyer</li> <li>• Pieghevoli</li> <li>• Mappe</li> <li>• Schede di sala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Disseminato nei dispenser di sala</li> <li>• Scaricabile dal web</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>

<b>monumentale/area archeologica</b>	Sì
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	No
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>	Sì
<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>	<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
> 50%	> 50%
<b>Personale dedicato</b>	<b>Personale dedicato</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetti alla vigilanza</li> <li>• Tecnico-scientifici</li> </ul>
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> <li>• Ascensore</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
< 50%	9
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
In caso di contingenze particolari alcuni settori possono essere esclusi temporaneamente dalla visita. Attualmente, a causa di lavori in alcuni settori del museo, sono aperti al pubblico il Padiglione Castoldi (dedicato alla storia del museo e delle sue collezioni) e il Padiglione Marcialis (Sala nuragica e Sala romana). Periodicamente il Padiglione Clemente ospita esposizioni temporanee.	Sì
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
< 50%	Attualmente il Museo è parzialmente interessato da lavori. Sono visitabili il Padiglione Castoldi (dedicato alla storia del museo e delle sue collezioni) e il Padiglione Marcialis (Sala

nuragica e sala romana). Periodicamente il Padiglione Clemente ospita esposizioni temporanee.

<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala destinata alla didattica</li> <li>• Sala conferenze</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	Sì
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
Sì	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	Sì
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>

<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
non presente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altro</li> </ul>
<b>Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro</b>	
linguaggio easy to read	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
Sì	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Partecipazione a giornate nazionali quali Giornate Europee del Patrimonio, F@mu, Giornate dell'archeologia, ecc.
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	<b>Precisare quali (2)</b>
Sì	Convenzioni con Museo Egizio di Torino, Rete Nazionale dei Musei e delle Statue Stele/Menhir, Conservatorio "Luigi Canepa", Polifonica Santa Cecilia Onlus, Università degli Studi di Sassari, ecc.
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archeologia</li> <li>• Etnoantropologia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Cartellonistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>

- Social network

#### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

### Educazione e didattica

#### Servizi educativi

Sì

#### Didattica affidata in concessione

No

#### Attività di alternanza scuola/lavoro

No

#### Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

#### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

#### Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

non presente

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

non presente

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

#### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

### Documentazione su beni conservati

#### Possibilità di consultazione

- Lu

#### Orario

previa autorizzazione

#### Numero di opere inventariate

circa 6000

#### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%



<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
circa 1000	< 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Disponibili on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>
<b>Servizi specialistici</b>	
<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	Consultazione per motivi di studio, previa autorizzazione della Direzione Regionale Musei
<b>Archivio</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Biblioteca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Fototeca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Si	No
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, partecipando a percorsi tematici</li> <li>Si, realizzando esposizioni temporanee</li> </ul>	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Musei

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Il Museo Sanna è attualmente interessato da lavori di riallestimento nel quadro di un più ampio piano di valorizzazione, volto a riqualificare in maniera moderna e funzionale gli spazi e i percorsi di visita. Il nuovo percorso punterà su una maggiore accessibilità fisica, cognitiva e sensoriale, attraverso la quale giungere ad un concetto di museo inclusivo ed accessibile.

**Iniziative finalizzate al miglioramento**

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

- Ridefinizione dei percorsi di visita con inserimento di zone di sosta
- Riorganizzazione del deposito etnografico
- progetti di efficientamento energetico per abbattere consumo e costi
- sostituzione degli infissi nella zona uffici

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

- progetti di ricerca sulle collezioni in collaborazione con altri enti/istituti culturali
- riallestimento delle sale espositive
- rotazione dei depositi

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop,**

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti**

#### **caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

- Riorganizzazione degli spazi da adibire a biglietterie e guardaroba
- predisposizione di spazi da destinare al bookshop

#### **già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

- co-progettazione con le diverse realtà del territorio sui temi inerenti accessibilità ed inclusione;
- accordi di valorizzazione con enti e realtà culturali per l'organizzazione di eventi
- coinvolgimento di scuole, associazioni no profit e Università, per una co-programmazione e co-progettazione delle future attività del Museo

### **Reclami, proposte, suggerimenti**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

### **Indagini di *customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### **Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

### MINISTERO DELLA CULTURA

Direzione Regionale Musei Sardegna

### Tel

07034281

### Indirizzo / Address

Corso Francesco Cossiga snc, Sassari

### Email

drm-sar@cultura.gov.it