



CITTÀ DI CASTELSARDO

Via Vittorio Emanuele, 2 – 07031 – Castelsardo - Tel. 079478400 PEC: protocollo@pec.comune.castelsardo.ss.it

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL MUSEO DELL'INTRECCIO MEDITERRANEO



I. PRESENTAZIONE

Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo è allestito nella suggestiva fortezza militare del XII secolo eretta dalla famiglia Doria, quale caposaldo strategico del sistema difensivo genovese nell'isola.

La raccolta museale, dedicata ai manufatti artigianali realizzati intrecciando fibre vegetali provenienti dall'intera area mediterranea, si configura come vero e proprio centro di documentazione, ricerca scientifica, museografica e museologica, di conservazione e promozione delle collezioni.

Il percorso si articola su nove ambienti distribuiti su due piani. Al piano inferiore, un'area è dedicata alle attività di intreccio in Sardegna per manufatti utilizzati per gli usi della vita quotidiana, con particolare attenzione all'arte dell'intreccio di Castelsardo, mentre un'altra sezione è dedicata all'intrecciatura di fibre vegetali del bacino mediterraneo. Nel piano superiore le ulteriori sale ospitano manufatti realizzati intrecciando fibre vegetali provenienti per attività agricole, pastorali, pesca lacustre e marina, commercio fino all'ambito magico-religioso.

Il percorso museale è arricchito all'interno della fortezza, con l'esposizione di armi difensive in uso in epoca medievale, quali l'ariete, la balestra e l'argano, che ben si adattano per rendere più suggestiva la visita ai luoghi con una veduta panoramica sull'antico percorso di sentinella che congiunge il Castello con l'antico convento dei Benedettini.

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.

L'adozione della Carta dei Servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in memoria con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi apportati attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.



I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo dell'Intreccio Mediterraneo 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 un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

– Continuità

Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo 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'istituzione museale 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

L'Amministrazione Comunale e lo staff di gestione del museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. STRUTTURA

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo è un'istituzione che garantisce un servizio di ricerca scientifica, museologica, di tutela, conservazione, promozione ed incremento delle collezioni.

Il Museo è dotato di:

- atto istitutivo approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 40 del 31/10/1970 e deliberazione della Giunta Comunale n° 39 del 20/03/1973;
- atto Costitutivo e di Funzionamento del Museo approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 144 del 29/12/1986;
- Statuto e Regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 44 del 30/12/2011.



SEDE

Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo ha sede nel Castello Medievale costruito dalla famiglia Doria nel XII sec.

Indirizzi: sede del museo, Via Marconi n° 1 07031 Castelsardo;

Sede istituzionale, Via Vittorio Emanuele n° 2 07031 Castelsardo

tel. 079/4780945-079470220 fax. 079/478481 –

E-mail: ufficioturismo@comune.castelsardo.ss.it protocollo@pec.comune.castelsardo.ss.it

STORIA

L'intrecciatura è una delle più antiche tecniche dell'uomo. Precede nel tempo, secondo gli studi etnologici, la tessitura e la ceramica: è, anzi, opinione consolidata che dall'intrecciatura discendano direttamente la tessitura tecnica di grado più evoluto e indirettamente, l'arte della ceramica. Limitando il discorso all'ambito regionale sardo, l'intreccio è documentato a partire dal Neolitico, grazie alla presenza di impronte manifatturiere impresse su reperti ceramici. In tempi più recenti l'attività artigianale dell'intreccio ha rappresentato per alcuni centri della nostra isola una attività integrativa dell'economia familiare, alla quale si dedicavano e si dedicano tuttora, anche se in misura minore, le donne, nelle ore libere dalle normali occupazioni domestiche. Per quanto riguarda Castelsardo è notevole l'attuale diffusione a livello popolare di tale attività artigianale-artistica, che fa di questa città uno dei centri più importanti dei lavori d'intreccio. La situazione museografica a livello regionale, per quanto concerne il settore etnografico, evidenzia l'esistenza di due grandi esposizioni pubbliche, localizzate a Nuoro ed a Sassari (Museo della Vita e delle Tradizioni Popolari Sarde e la sezione etnografica del Museo Nazionale G.A. Sanna), e di alcuni altri musei civici, istituiti recentemente da amministrazioni comunali lungimiranti, nel quadro di un decentramento delle iniziative culturali e scientifiche promosse dalla Regione Sarda. Tutte le raccolte etnografiche citate sono, però, a carattere generale, nel senso che danno una rappresentazione museografica della cultura popolare tradizionale per tutti i settori musealmente più rilevanti: non sono, quindi, delle strutture "specialistiche" vere e proprie, limitate esclusivamente ad analizzare un particolare aspetto della cultura materiale della Sardegna. In questa ottica l'Amministrazione Comunale di Castelsardo, ritenendo necessaria e scientificamente rilevante la creazione di una struttura museale specializzata, dedicata unicamente alla documentazione dell'intrecciatura, in considerazione della secolare notorietà della produzione locale e dell'assenza, sia a livello regionale che nazionale, di una struttura simile, ha provveduto, fin dal 1970, all'istituzione del Museo dell'Intreccio Mediterraneo con atto deliberativo n° 40 del 31.10.1970. Appare opportuno sottolineare la filosofia che ha guidato le scelte dell'Amministrazione in questi ultimi dieci anni che peraltro può essere efficacemente riassunta con il termine "intreccio".

"In questi ultimi anni, Castelsardo ha deciso di guardare avanti, cercando nuovi modelli di scambio delle conoscenze, con la consapevolezza che prendere parte a progetti innovativi per la creazione di sistemi di reti di città a respiro internazionale, le consentisse un'apertura nel futuro, una crescita comparata e compatibile con le altre realtà che la circondano". Essa intreccia il proprio destino nella "Conferenza delle Città Storiche del Mediterraneo", organismo preposto alla salvaguardia ed alla valorizzazione dei Saperi Locali del Mediterraneo, collaborando con altri 50 paesi della riva sud e nord del mediterraneo. La possibilità di essere presente in tante realtà regionali, nazionali ed internazionali, che costituisce di fatto l'"intreccio" che produce idee, proposte, partecipazione e sviluppo, nasce in primo luogo dalla consapevolezza della propria identità e dalla necessità di



preservarla come valore su cui fondare il proprio futuro. Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo, in questo senso, rappresenta il punto di riferimento e la vetrina della comunità locale che in esso si riconosce.

MISSIONE DEL MUSEO

La “missione” del Museo dell'Intreccio Mediterraneo è di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio etnografico della città di Castelsardo, della Sardegna e dell'intero bacino Mediterraneo concernente l'intrecciatura. Svolge servizio pubblico per la fruizione dei beni etnografici esposti, per l'educazione alla cultura dell'intreccio, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

Il museo assolve a questa “missione” come:

- ✓ sede espositiva delle collezioni etnografiche e dei numerosi reperti provenienti dall'intero bacino mediterraneo a scopo di ricerca e di tutela dei beni demoetnoantropologici.
- ✓ Sede di attività di ricerca scientifica.
- ✓ Sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, stage e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate.
- ✓ Sede di mostre temporanee.
- ✓ Nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca italiani e stranieri, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

SERVIZI DA ATTIVARE

Tenendo conto delle “linee guida per il riconoscimento dei musei e delle raccolte museali” redatte dalla Regione Sardegna, degli standard internazionali e nazionali e, in particolare, del Decreto Ministeriale 10 maggio 2001, “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei”, il Museo dell'Intreccio Mediterraneo si impegna a:

- ✓ Provvedere all' “Ammodernamento e incremento della fruibilità del Museo dell'Intreccio Mediterraneo – Castello dei Doria”, visto il progetto approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 51 del 03/07/2014. Infatti, la struttura museale, grazie alla realizzazione del progetto, sarà dotata di requisiti che la renderanno in grado di potersi confrontare alle strutture museali di livello nazionale ed internazionale.
- ✓ Migliorare le modalità di accoglienza trasformando i locali d'ingresso in un vero e proprio Welcome Center: porta di accesso alla Fortezza dei Doria e alle numerose risorse culturali e ambientali del territorio.

Presso il Welcome Center, considerato come snodo strategico, il turista potrà:

- ✓ consultare il materiale promozionale su un particolare itinerario tematico di proprio interesse;
- ✓ prenotare una visita guidata, un'escursione o un percorso dinamico;
- ✓ ricevere informazioni su attività e siti d'interesse del territorio di Castelsardo.

Infatti, le analisi di marketing turistico concordano nel ritenere l'accoglienza un fattore determinante per lo sviluppo turistico: in uno scenario come quello attuale, caratterizzato da dinamiche complesse e mutevoli, il “quadro di accoglienza” di un'area turistica assume importanza



strategica come strumento di promozione e come elemento determinante per generare quello che potremmo definire *“sentimento del ritorno”*.

Onde ottimizzare le operazioni di ingresso in un museo dove, nel 2014, su più di 100.000 visitatori, 53.000 sono arrivati nei due mesi di luglio e agosto, si prevede di impiegare il sistema automatico di bigliettazione utilizzato nei principali siti museali italiani e del tutto in linea con i requisiti di cui alla Delibera della G.R. 33/21 del 2013, in quanto gestisce le funzioni di biglietteria, prenotazione, prevendita e vendita on line, monitoraggio e rendicontazione economica e finanziaria. La soluzione si configura come un'unica architettura web che può assumere ruoli diversi, da biglietteria on site a sito web, ed è costruito secondo le più moderne strategie di marketing essendo predisposto per garantire operazioni di up-selling in base alle quali è dinamicamente possibile proporre altri servizi/prodotti durante la medesima procedura di vendita, con ciò configurandosi come un'autentica *“vetrina del territorio”* che confluirà nello stesso sito web dei beni culturali più visitati del territorio nazionale. Inoltre, attraverso il circuito trade, sarà possibile attivare accordi per Grandi Clienti, ovvero tour operator internazionali fidelizzati, sia del turismo scolastico e giovanile, che del turismo ricettivo incoming.

- ✓ Migliorare la qualità dell'offerta culturale attraverso il potenziamento dei contenuti sui temi proposti della storia di Castelsardo nel contesto mediterraneo e dell'intreccio;
- ✓ aggiornamento degli strumenti posti a disposizione dell'utenza per l'accesso ai contenuti culturali.

Con la stessa logica verrà approntata una sezione appositamente destinata a persone ipovedenti con l'obiettivo di aumentare l'accessibilità ai contenuti del museo alle persone diversamente abili.

L'acquisizione di altri oggetti provenienti da diverse realtà dell'intero bacino mediterraneo con lo scopo di allestire mostre temporanee su aspetti specifici dell'intreccio o della storia coeva con la vita del castello nell'ottica di rinnovare ed ampliare l'offerta espositiva sempre supportata con strumenti multimediali.

GESTIONE

I temi trattati saranno quelli propri della realizzazione di cesti e quanto altro esposto nel museo con illustrazione, spiegazione e testimonianze storiche sulle tecniche di realizzazione nei diversi luoghi della Sardegna. Si dovranno evidenziare le peculiarità del Museo dell'intreccio di Castelsardo che è dedicato alla ricca tradizione sarda di utilizzare le risorse vegetali del territorio, come la palma nana, il giunco, l'asfodelo e altre piante, per realizzare oggetto di uso quotidiano secondo antiche tecniche di intreccio manuale: dai cestini, con ampio spazio dedicato alla rinomata produzione di Castelsardo, alla nasse da pesca, dalle tipiche imbarcazioni lacustri su fassoi, a setacci e altri utensili per fare il pane. Dovrà essere evidenziata come un *“museo che dà spazio all'espressione della cultura locale sia come luogo di memoria che come proposta di prosecuzione di un lavoro antico che deve essere tramandato”*.

E' intendimento inoltre ampliare l'offerta espositiva ad altre aree del mediterraneo, i filmati e i supporti informatici dovranno riguardare anche tali aspetti, anche al fine di evidenziare le caratteristiche comuni.

Ulteriori aspetti dei contenuti multimediali dovranno riguardare gli aspetti storici della Città di Castelsardo con l'utilizzo in particolare degli studi storici recentemente effettuati dall'università di Sassari.



III. SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCOGLIENZA

Un punto informazione è individuato in prossimità della biglietteria dove sono esposti e disponibili gratuitamente depliant e materiale informativo in diverse lingue.

La guida del museo è consultabile presso la biglietteria.

ACCESSO

Tutti potranno accedere al museo secondo le modalità riportate nella presente Carta. Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui, sul patrimonio del museo e della struttura.

Il Museo è accessibile: con mezzi pubblici che hanno fermata in Piazza Bastione nelle immediate vicinanze del castello; con mezzi privati, per i quali è presente un parcheggio pubblico con posti riservati ad auto di persone con difficoltà motoria.

FRUIZIONE

Alla struttura museale si accede dall'ingresso principale del castello. Da un ingresso laterale è possibile accedere ad una moderna sala polifunzionale, ristrutturata di recente ed utilizzata come spazio introduttivo al museo per gruppi numerosi e all'interno della quale sono stati realizzati i servizi igienici del Museo accessibili ai portatori di handicap. La stessa sala, definita sala XI nella numerazione progressiva interna al museo e negli allegati grafici alla presente relazione, viene spesso utilizzata per convegni culturali o a carattere scientifico che necessitano di uno spazio adeguato. Annessi alla sala polifunzionale, ed utilizzabili come estensione della stessa, sono gli spazi posti ai piedi del castello, lungo i percorsi di Sentinella, con ampie terrazze e giardini, sistemati in modo funzionale ad un loro razionale utilizzo. Tra i percorsi più suggestivi del museo, sempre nell'ottica della chiave storica che esso propone, si segnala il ripristino del medievale camminamento delle sentinelle, che congiungeva il castello con l'antico convento di San Martino, e il riutilizzo del ponte levatoio dopo il restauro dei Bastioni di Manganella. Ancora la fruizione delle terrazze superiori consente la comprensione delle modalità di difesa della struttura oltre che uno spettacolo paesaggistico che da solo vale il biglietto pagato. Lo spazio che è destinato alla sezione stabile dell'intreccio si articola su nove ambienti distribuiti su due piani. Al piano inferiore sono ubicate le sale (da I a V) dedicate prevalentemente alle tecniche di lavorazione, mentre al piano superiore (sale VI-IX) si trovano le sale dedicate agli ambiti d'uso. Nel museo sono esposti, principalmente, splendidi pezzi dell'apprezzata cestineria di Castelsardo, quali corbule, canestri, crivelli e setacci. Particolare spazio è riservato anche ai manufatti realizzati intrecciando fibre vegetali provenienti dalla stessa Sardegna e utilizzati per gli usi della vita quotidiana, la conservazione dei prodotti agricoli, il piccolo allevamento, la pesca – marina e lacustre – e il commercio fino all'ambito magico-religioso, con oggetti e suppellettili di particolare interesse.

All'ingresso sono fruibili i servizi di biglietteria, book-shop. Adiacente al book-shop è stata attrezzata una sala multimediale (detta sala X) accessibile ai portatori di handicap, ove è possibile vedere i contenuti dell'intero museo e sentire (in modalità plurilingue) le spiegazioni ad essi



associati, oltre che location in cui allestire mostre temporanee.

Lungo il percorso che conduce alle terrazze intermedie è possibile fruire dei servizi igienici.

SISTEMAZIONE MUSEOGRAFICA/PATRIMONIO REPERTUALE

La realizzazione delle strutture destinate all'allestimento museografico è stata curata dal redattore del progetto di restauro del Castello Dott. Arch. Piero Paoli di Firenze con la consulenza museografica del Dott. Gian Paolo Paoli. *“Il tipo di allestimento adottato tiene conto della ubicazione del Museo nelle sale del Castello medievale e della conseguente necessità di rendere percepibile in ogni momento la presenza del monumento”.*

Il sistema espositivo è stato realizzato assolutamente indipendente dalle strutture murarie. I materiali usati (legno naturale, vetro, acciaio inox) sono volutamente neutri rispetto all'edificio. Il tema dominante deriva dalla connessione di un camminamento articolato a pedana, con lievi variazioni di quota e spazi di sosta per consentire la visione di ogni oggetto da più punti di vista, con un sistema espositivo continuo ed unificato costituito da contenitori in vetro per oggetti, diviso in settori ad illuminazione controllata. Il percorso pedana, realizzato mediante l'assemblaggio per giustapposizione di centine in legno noce-canaletto, si articola, sala per sala, su due piastre passanti ordite ortogonalmente fra loro e sostenute autonomamente in modo da essere lette come galleggianti nell'ambiente. Mediante opportune variazioni di quota altimetrica, le centine strutturano sia gli spazi di fruizione sia l'organizzazione del meccanismo di esposizione museografica, tra loro integrati in un discorso unitario e continuo.

Sulla base del percorso pedana si innestano, con mera funzione protettiva, dei contenitori/involucro, realizzati con l'incollaggio di lastre di cristallo bronzato temperato in modo da ottenere, per l'assenza di strutture portanti, la massima neutralità dell'involucro stesso.

La materia è stata divisa in due grandi sezioni articolate ciascuna in diverse sottosezioni, secondo il seguente schema sommario:

Sezione I – La tecnica

- I.1 Le piante da intreccio
- I.2 Raccolta e preparazione dei materiali da intreccio
- I.3 Manufatti intrecciati
 - I.3.1 Tecniche varie
 - I.3.2 Tipologia
 - I.3.3 Decorazione
- I.4 L'intrecciatura
 - I.4.1 Gli artigiani
 - I.4.2 I mercanti

Sezione II – Gli usi

- II.1- Uso dei manufatti intrecciati nelle attività agricole
- II.2- Uso dei manufatti intrecciati come mezzo di trasporto di cose
- II.3- Il manufatto intrecciato come unità di misura, di capacità e di superficie
- II.4- Uso del manufatto intrecciato nella vita domestica
- II.5- I manufatti intrecciati nella pesca
- II.6- Uso dei manufatti intrecciati nella pastorizia, nell'artigianato e nel commercio.



Come precedentemente segnalato, l'esposizione si articola su nove ambienti, distribuiti su due piani. Al piano inferiore sono ubicate le sale dal n°1 al n°5, prevalentemente dedicate alla sezione n°1, mentre al piano superiore si trovano le sale dal n°6 al n°9, utilizzate per esporre i reperti facenti parte della sezione n°2. Il patrimonio repertuale è costituito fundamentalmente dai manufatti acquistati dall'Amministrazione Comunale, attraverso un lavoro di ricerca iniziato nel 1973 dal Dott. Gian Paolo Paoli di Firenze. Nel corso della ricerca, proseguita nel 1982 dal Dott. Antonio Tavera, sono stati acquisiti numerosi manufatti provenienti da diverse località della Sardegna.

Attualmente la dotazione generale è di n° 275 pezzi, di cui n°230 di proprietà del Comune di Castelsardo.

Nel rispetto dei principi di dinamicità e rinnovamento, funzione primaria di una moderna struttura museale, la parte espositiva, quella fruibile per l'utenza, viene modificata continuamente, alternando ripetutamente i manufatti appartenenti a quelle sottosezioni numericamente più ricche: per quelle meno fornite, o addirittura inesistenti, tale ricambio viene rallentato e, a volte, sostituito con altre forme documentarie (pannelli tematici, materiale fotografico, ecc.).

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo è aperto al pubblico con pagamento di biglietto di ingresso secondo il seguente orario:

- ✓ Luglio e Agosto l'orario è continuato dalle ore 9:00 alle 01:00;
- ✓ Dal 1° maggio al 30 giugno e dal 1° settembre al 30 settembre dalle ore 10:00 alle 22:00
- ✓ Dalla domenica delle Palme al 1° maggio e dal 1° ottobre al 1° novembre dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 21:00
- ✓ Dal 1° gennaio al 30 marzo e dal 2° novembre al 31 dicembre dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 17:00

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni per visite ed attività didattico-museali possono essere effettuate tramite sito web, e-mail, telefono e fax.

BIGLIETTO DI INGRESSO

Per l'ingresso al museo è previsto il pagamento di un biglietto, con eventuali riduzioni, secondo le determinazioni dell'Amministrazione Comunale di Castelsardo approvate con apposita deliberazione di Giunta Comunale. Le tariffe, il costo dei biglietti sono pubblicizzati in appositi tariffari esposti al pubblico e nel sito internet.

VISITE GUIDATE

Il Museo dell'Intreccio Mediterraneo fornisce un servizio di visite guidate alle sue sale espositive anche in lingua straniera.

Su richiesta vengono svolte visite guidate con percorsi specificamente progettati.



TIPOLOGIE DEI SERVIZI

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

- ✓ *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. La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato in lingua straniera (inglese, francese, tedesco e spagnolo).
- ✓ *Promozione* dell'Istituzione sia in ambito locale che in ambito nazionale ed internazionale;
- ✓ *Predisposizione materiale didattico* orientato ai bambini che potranno “toccare” con mano e vivere esperienze cognitive partendo dai materiali base utilizzati nell'arte dell'intreccio, passando per l'illustrazione e la prova di costruzione dei diversi manufatti esposti nel museo.
- ✓ *Progetti e laboratori didattici.* Il Museo elabora progetti e laboratori didattici destinati a tutte le fasce di età. Per poter usufruire di tale servizio è obbligatoria la prenotazione.
- ✓ *Vendita di oggetti e pubblicazioni.* Il Museo mette a disposizione dei visitatori un book-shop dove poter acquistare carte, brochure informative, oggettistica, libri, poster etc.
- ✓ *Gestione del portale CMS Content Management System* (sistema di gestione dei contenuti) di prossima attuazione nel progetto di ammodernamento, adeguato agli standard di accessibilità W3C per la creazione di contenuti dinamici e funzionalità di interfacciamento con sistema di approfondimento gestibile attraverso codici QR (informazioni generalmente destinate a essere lette tramite un telefono cellulare o uno smartphone). Si tratta in pratica di consentire, attraverso l'apposizione di QR dislocati lungo il percorso della struttura museale, l'accesso alle informazioni del Museo. Si consente quindi di rendere “aperta” la possibilità di documentare quanto proposto attraverso gli oggetti esposti che diventano testimoni di un mondo virtuale accessibile tramite strumenti di cui dispone direttamente l'utente o che possono essere messi a disposizione dai gestori della struttura. Saranno proposti filmati, foto di altri oggetti, descrizioni testuali anche per non udenti, proposte di siti ove è possibile vedere altri oggetti etc.
- ✓ *Servizio audioguide.* Si possono noleggiare presso l'ufficio accoglienza/biglietteria del Museo.
- ✓ *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 e privati. La concessione dovrà essere approvata solo ed esclusivamente dal Comune di Castelsardo, 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, agli oggetti, arredi, strumentazione, attrezzature e alle collezioni. Le caratteristiche dettagliate degli spazi saranno fornite al momento della richiesta. In ogni caso sarà cura del Museo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.
- ✓ *Sito internet.*
- ✓ *Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive.* Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi previa autorizzazione del Comune di Castelsardo.
- ✓ *Tirocini e stage.* Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche del lavoro svolto sui temi della museografia e



- museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo.
- ✓ *Organizzazione mostre.* Il Museo organizza periodicamente mostre temporanee di vario genere e dimensione: mostre storico artistiche, di arte contemporanea, etnografiche etc. L'organizzazione di tali mostre viene stabilita dal Comune di Castelsardo.
 - ✓ *Organizzazione convegni.* Il Museo dispone di una sala convegni da circa 200 posti. La sala è attrezzata con impianti audio, luci e videoproiezione. Tale sala è concessa su richiesta dal Comune di Castelsardo.
 - ✓ *Organizzazione di manifestazioni culturali di vario genere.* Il Museo organizza solo con autorizzazione del Comune di Castelsardo negli spazi interni ed esterni alla struttura museale manifestazioni di vario genere tra le quali, letteratura e arte, eventi, concerti musicali, presentazione libri, happening, reading etc.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo, svolge verifiche periodiche 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. I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi via fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'ufficio competente del Comune di Castelsardo agli indirizzi di posta elettronica indicati nel capitolo II.

