

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro. Individua i servizi che il Museo si 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.

Il MuSa - Museo di Salò è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

La Fondazione Opera Pia Carità Laicale e Istituto Lodroniano, ente gestore del MuSa, si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

La Carta è stata elaborata considerando le più recenti normative di riferimento:

- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- la Legge Regionale n. 1 del 05-01-2000, "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni e agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)";
- 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.

Ha come scopo quello di adeguare l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, il MuSa Museo di Salò si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il MuSa Museo di Salò 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 MuSa Museo di Salò 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 MuSa Museo di Salò 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, comunicati, 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 a 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 MuSa Museo di Salò adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)" e fatti propri dalla Regione Lombardia nei Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20 dicembre 2002)

Tutto il personale del MuSa Museo di Salò persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

## **2. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

### **Elementi identificativi**

MuSa - Museo di Salò | via Brunati 9, 25087 Salò (BS)

Sito internet: [www.museodisalo.it](http://www.museodisalo.it) | Instagram: musamuseodisalo | Fb: MuSa - Museo di Salò

Email: [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it). Pec: opclil@lamiapec.it

Tel. +39 0365 20553

### **Natura giuridico-istituzionale**

Il Museo espone e valorizza collezioni storiche, storico-artistiche, scientifiche, musicali di proprietà comunale e in deposito da enti diversi e collezionisti privati, con opere, documenti, oggetti dall'Età Romana al XXI secolo. Ha sede a Salò, in via Giuseppe Brunati nei locali di proprietà del Comune e della Fondazione Opera Pia Carità Laicale e Istituto Lodroniano.

Il Museo è di proprietà del Comune di Salò che lo ha istituito con Convenzione tra la Città di Salò e la Fondazione Opera Pia Carità Laicale e Istituto Lodroniano approvato con delibera di Giunta Comunale del 03/12/2015.

Aderisce, tramite apposita convenzione, al Sistema Museale Garda Musei.

### **Missione**

La missione del MuSa - Museo di Salò è quella di conservare e valorizzare le testimonianze della città di Salò e del territorio salodiano negli aspetti naturalistico, archeologico, storico, artistico, antropologico, promuovendone la ricerca scientifica, la conoscenza e la fruizione pubblica anche attraverso attività formative ed educative. Il MuSa - Museo di Salò, in linea con le proprie finalità istitutive, assume, in una prospettiva contemporanea, l'impegno ed il ruolo di dinamico promotore di servizi culturali e formativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, in collaborazione con altre realtà territoriali, pubbliche e private: Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali.

### **Breve storia della sede museale**

Il MuSa è ospitato all'interno del complesso monasteriale di Santa Giustina ed è composto da diverse sezioni dedicate alla storia di Salò e del territorio dall'Età Romana al XXI secolo, dalla Civica raccolta del Disegno di Salò, dal Civico Museo Archeologico A. M. Mucchi e dalla Fondazione Museo Storico del Nastro Azzurro.

L'imponente complesso di Santa Giustina, che comprende la chiesa, il chiostro e il monastero, fu edificato a partire dal 1586 grazie all'impulso del Conte Sebastiano Paride di Lodrone, che acquistò a spese proprie il terreno e promosse la costruzione delle strutture per poi affidarle all'Ordine dei Padri Somaschi, dediti all'educazione dei giovani, attività che cominciò ad essere svolta attorno al 1670. Nonostante le numerose vicissitudini e la soppressione dell'ordine monastico alla fine del XVIII secolo, il complesso mantenne nei secoli la funzione di polo educativo, fino ad ospitare in tempi recenti il Collegio Civico e la palestra delle scuole statali.

### **3. SEGNALETICA E ACCESSO**

Il museo è raggiungibile tramite mezzi pubblici (autobus di linea, con fermata su Largo Dante Alighieri posta ad un centinaio di metri dall'ingresso del museo), con mezzo proprio, o servendosi dei battelli di linea (<https://www.navigazionealaghi.it/biglietti-e-orari-lago-di-garda/>) e percorrendo a piedi il centro storico (distanza dal molo sul Lungolago Zanardelli al MuSa: circa 300mt).

Situato nel centro storico di Salò, il MuSa si trova a fianco del Parcheggio Multipiano Civico al Centro, parcheggio a pagamento dotato di 479 posti auto (<https://www.apcoa.it/parcheggi-in/salo/civico-al-centro/>).

Il Museo è segnalato sul territorio da apposita segnaletica stradale, ed è inserito in strumenti di ricerca quali Google Maps e nei maggiori motori di ricerca sul web.

L'accesso avviene dalla scalinata d'ingresso al complesso di Santa Giustina, su via Brunati, oppure tramite ascensore o dal secondo piano del Parcheggio Civico al Centro, posto nell'area immediatamente adiacente.

### **4. SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

#### **a. Orari e biglietteria**

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente e alle mostre temporanee tramite erogazione di un unico biglietto cumulativo, nei giorni e negli orari indicati sul proprio sito internet ([www.museodisalo.it](http://www.museodisalo.it)), con chiusura stagionale durante il periodo invernale indicativamente da gennaio a marzo di ogni anno.

L'ingresso è a pagamento. Per le tariffe dei biglietti, le possibilità di riduzioni, di biglietti cumulativi o integrati, card, abbonamenti consultare il sito internet [www.museodisalo.it](http://www.museodisalo.it).

Il biglietto può essere acquistato presso la biglietteria del museo oppure tramite sito internet.

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, grazie ad un sistema di bigliettazione elettronica e aderisce al sistema di bigliettazione unica One Garda Ticket ([www.onegardaticket.it](http://www.onegardaticket.it))

#### **b. Prenotazioni**

È possibile prenotare la visita con o senza guida. La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi (scrivendo a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it) o telefonando allo 0365 20553 negli orari di apertura del museo).

#### **c. Punto informativo**

All'ingresso del museo la biglietteria funge da punto informativo e di orientamento per il pubblico, fornendo notizie generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, gli eventuali progetti di miglioramento o riallestimento, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale. In biglietteria e negli spazi d'ingresso al museo per i visitatori è disponibile materiale

informativo gratuito quali depliant, brochure, pieghevoli relativi al museo, alle sue attività dedicate al pubblico e materiale informativo relativo ad altri siti e strutture museali della zona.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile grazie a badge identificativi, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi, anche in lingua inglese.

#### **d. Famiglie e bambini**

Il museo offre alle famiglie tariffe agevolate per l'ingresso al museo e organizza nel corso dell'anno eventi, laboratori e rassegne ad esse dedicate. Informazioni sulle singole iniziative vengono caricate sul sito istituzionale del museo e promosse attraverso i canali social, nonché promosse attraverso materiale cartaceo e sulla stampa locale.

### **5. ACCESSIBILITÀ**

- il museo non è dotato di parcheggio riservato, ma è servito dall'adiacente Parcheggio Multipiano Civico al Centro, parcheggio a pagamento dotato di 479 posti auto, con posti auto riservati alle persone con disabilità;
- l'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote, grazie alla presenza di un apposito ingresso per disabili, ascensori sia all'esterno del museo (utilizzando l'ascensore del Parcheggio Multipiano Civico al Centro) che all'interno;
- le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza; è garantita, se necessaria, l'assistenza del personale di servizio;
- nelle sale espositive e lungo tutto il percorso museale si trovano delle sedute;
- il museo è dotato di strumenti specifici per visitatori con disabilità sensoriali e cognitive (guide in Braille con modelli 3d per ipovedenti di reperti e opere facenti parte della collezione museale, dispositivi video con sottotitolazioni);
- sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità;
- gli ascensori hanno una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote.

### **6. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

#### **a. Articolazione degli spazi**

Il museo si articola su tre piani collegati da una rampa di scale e dall'ascensore, che a loro volta danno accesso a tre piani soppalcati situati sopra all'atrio d'ingresso del museo. Al piano terra tre corridoi, sui quali si affacciano quattro ambienti e alcuni spazi di servizio, si dispongono a ferro di cavallo intorno all'antico chiostro del monastero di Santa Giustina, che ospita il museo. Tali spazi sono dedicati alle mostre temporanee.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono generalmente visitabili; eventuali chiusure temporanee di alcune sezioni sono comunicate dal personale di biglietteria prima dell'acquisto del biglietto.

#### **b. Comunicazione nell'allestimento**

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in lingua italiana e inglese, con informazioni chiare e leggibili. Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e inglese. Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico improntato sulla narrazione della storia di Salò e del suo territorio attraverso l'esposizione di opere d'arte, reperti archeologici, strumenti musicali, attrezzature scientifiche, secondo criteri cronologici e tematici ben definiti.

### **c. Collezioni**

Le collezioni permanenti esposte in museo sono suddivise nelle seguenti sezioni:

- Osservatorio Meteosismico Pio Bettoni
- Museo Civico Archeologico A.M. Mucchi
- La nascita di una capitale
- L'Età Veneziana
- Nel segno di Gasparo da Salò
- Gli studi anatomici del dr. Rini
- Tra gli imperi e la Mitteleuropa
- L'ultimo fascismo 1943-1945. La Repubblica Sociale Italiana
- La Civica Raccolta del Disegno
- Fondazione Museo del Nastro Azzurro

### **d. Depositi**

Il patrimonio conservato nei depositi del museo è consultabile su richiesta a fini di studio e ricerca, e in determinate occasioni (visite con il Conservatore o con il Direttore) può essere parzialmente mostrato al pubblico all'interno degli spazi museali permanenti.

I depositi del Museo sono visitabili da parte di studiosi, studenti e addetti ai lavori che ne facciano motivata richiesta scrivendo a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it) e a [direttore@museodisalo.it](mailto:direttore@museodisalo.it); esaminata la richiesta, verrà concordato un appuntamento per visionare le opere o i documenti oggetto di studio. Eventuali riprese fotografiche e riproduzioni dei materiali dovranno essere autorizzate dal Direttore e dal Conservatore.

## **7. IMPIANTI E SICUREZZA**

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale: monitoraggio delle condizioni microclimatiche, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento. È presente un sistema di allarme acustico e un sistema di videosorveglianza delle sale; lungo tutto il percorso museale per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il museo è dotato di regolari uscite di emergenza, opportunamente segnalate. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti e le norme.

La pulizia dei locali viene eseguita regolarmente e adeguatamente ogni giorno nei giorni di apertura al pubblico.

## **8. SPAZI PER IL PUBBLICO e SERVIZI DI OSPITALITÀ**

Il museo è dotato di uno spazio dedicato alle attività educative e didattiche, di una saletta convegni della capienza di circa 30 posti a sedere, e di un atrio d'ingresso con sedute dove il pubblico può sostare e dove il museo accoglie i suoi ospiti in occasione di eventi e visite guidate.

Il museo è dotato di bookshop, situato presso la biglietteria, e di uno scaffale all'ingresso per deporre eventuali zaini, caschi o altro, sotto la supervisione del personale.

## **9. VALORIZZAZIONE**

Il museo comunica le proprie attività attraverso il proprio sito web, newsletter, comunicati stampa ai quotidiani, totem e materiali promozionali sul territorio, pieghevoli, e attraverso i propri canali social.

Per ricevere la newsletter del museo è possibile compilare l'apposito modulo presente presso la biglietteria del museo o scrivere a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it) richiedendone l'invio.

### **a. Esposizioni temporanee**

Il museo organizza esposizioni temporanee secondo una specifica programmazione annuale e partecipa con il prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

### **b. Attività di promozione del patrimonio**

Il museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative atte a valorizzare il patrimonio storico, artistico, archeologico conservato nel museo e, in relazione ad esso, il patrimonio presente sul territorio. Tale valorizzazione avviene precipuamente attraverso: rassegne, concerti, momenti musicali, convegni, laboratori ed eventi per bambini e famiglie, conversazioni con direttore e curatori, visite guidate e proposte museali per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale.

## **10. SERVIZI EDUCATIVI**

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività, presenta all'inizio di ogni anno scolastico la sua proposta di servizi educativi e didattici per le scuole di ogni ordine e grado, attraverso un invito per gli insegnanti presso il museo o distribuendo una brochure di presentazione sia cartacea che digitale agli Istituti e ai singoli insegnanti che lascino il loro indirizzo di posta elettronica al museo. Le proposte educative comprendono visite e percorsi tematici alle sezioni museali, alle mostre temporanee e al territorio, laboratori artistici e didattici, attività di osservazione e narrazione di opere d'arte presenti all'interno del museo.

I servizi educativi sono gestiti da una cooperativa/società di servizi educativi e museali.

La proposta di servizi educativi e didattici può essere visionata sul sito internet del museo alla voce "Didattica".

## **11. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il museo dialoga con il territorio attraverso le collezioni che espone e conserva, e attraverso i rapporti con le associazioni, gli enti culturali e i diversi soggetti operanti nel contesto salodiano e sul territorio gardesano. Promuove o partecipa a iniziative di coordinamento tra musei del territorio per la definizione di forme di promozione comune, progetti di rete, programmi e attività di studio e ricerca sul contesto territoriale in collaborazione con altri soggetti e istituti interessati, promozione di itinerari turistico-culturali del territorio. Fa parte della rete Garda Musei.

## **12. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Uno degli obiettivi primari del MuSa è quello di migliorare costantemente i servizi offerti al proprio pubblico attraverso un percorso di crescita continuo, basato in primis sugli standard qualitativi dettati dal Sistema Museale Lombardo e sull'esperienza diretta che il museo ha con i visitatori. Tale obiettivo viene perseguito attraverso azioni costanti di valorizzazione del proprio patrimonio museale e della sede espositiva, nella cura delle collezioni e degli allestimenti, nell'arricchimento dei percorsi e degli strumenti che migliorino la fruibilità della visita (audioguida, pannelli, guide cartacee, altro), nella realizzazione di progetti mirati a soddisfare le esigenze dei diversi tipi di pubblico.

## **13. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **I diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere alle collezioni del MuSa e usufruire dei 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. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono (negli orari di apertura del museo) e posta elettronica scrivendo a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it). Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria negli orari di apertura del museo, tramite gli appositi cartelli informativi e i pieghevoli in distribuzione o consultando il sito internet del MuSa. In caso di manifestazioni culturali (concerti, conferenze, esposizioni temporanee) saranno predisposte campagne promozionali ed informative dedicate;
- l'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Fondazione Opera Pia Carità Laicale e Istituto Lodroniano in concerto con il Comune di Salò; l'orario è riportato all'ingresso del Museo e viene adeguatamente pubblicizzato tramite materiali promozionali cartacei, il sito del MuSa e i suoi canali social;



- per accedere al Museo è necessario munirsi di biglietto le cui tariffe sono stabilite dalla Fondazione Opera Pia Carità Laicale e Istituto Lodroniano tramite deliberazione del suo Consiglio di Amministrazione. Per alcune categorie di utenti sono previste riduzioni nelle tariffe d'ingresso e gratuità, consultabili sul sito internet del museo;
- gli utenti hanno inoltre diritto a comunicare con il Museo sia per via telefonica, telefonando allo 0365 20553, o tramite posta elettronica scrivendo a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it).

### **I 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 stesso del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole, 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 eventuali bagagli, a depositarvi in apposite scaffalature borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'ingresso del Museo gli ombrelli.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali di grossa taglia, o comunque di cui il proprietario non possa garantire la gestione all'interno della struttura, 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; i proprietari degli animali si assumono in ogni caso la responsabilità di eventuali danni apportati alla struttura, a cose e persone;
- fumare;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash e in maniera tale da coinvolgere altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive professionali non autorizzate;
- parlare al cellulare;
- consumare cibi e bevande al di fuori degli spazi eventualmente predisposti a tale scopo. Al riguardo, il visitatore è tenuto a verificare presso il personale di biglietteria la presenza di tali spazi e di attenersi alle disposizioni fornite.

### **14. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami e segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta:

- rivolgendosi al personale di servizio presso la biglietteria negli orari di apertura del museo; in caso di reclamo, è possibile richiedere l'apposito Modulo Reclami e riconsegnarlo al personale di biglietteria;
- Scrivendo a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it) e riportando nell'oggetto, in caratteri maiuscoli, la dicitura "RECLAMO" in caso di reclamo, "PROPOSTE E SUGGERIMENTI" nel caso di proposte.

È a disposizione del pubblico, a fine percorso presso la biglietteria, un Libro degli Ospiti nel quale è possibile lasciare il proprio commento al museo; i commenti e/o suggerimenti riportati vengono visionati periodicamente dal personale di biglietteria e dalla direzione.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento dei servizi offerti.

## **15. RICHIESTA IMMAGINI**

Il museo possiede un proprio archivio fotografico con documentazione relativa alle opere afferenti alle proprie raccolte. Le immagini sono disponibili a chi ne faccia richiesta per motivi di studio, ricerca o pubblicazione scrivendo a [info@museodisalo.it](mailto:info@museodisalo.it) e seguendo l'apposita procedura standardizzata che verrà indicata dal personale del museo.

## **16. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il museo svolge durante i mesi di apertura o in alcune fasce temporali, la rilevazione e l'analisi della fruizione attraverso brevi sondaggi ai visitatori. Questi vengono effettuati direttamente dal personale di biglietteria al momento dell'acquisto del biglietto di ingresso attraverso semplici domande mirate, in genere, a conoscere la provenienza dei visitatori o le motivazioni della visita, oppure tramite breve questionario cartaceo consegnato ai visitatori con richiesta di compilazione e riconsegna al termine della visita al museo. Si tratta in qualsiasi caso di sondaggi composti da poche domande, per la maggior parte a risposta multipla.

## **17.COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è disponibile in formato cartaceo presso la biglietteria del museo.

## **18.REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico. Data ultimo aggiornamento: ottobre 2023.