



POLO MUSEALE
DELLA SARDEGNA

COMPENDIO GARIBALDINO DI CAPRERA

Carta
della qualità
dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali 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 armonia 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 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 istituzionale 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 si adopererà 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 comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

■ *continuità*

Il Compendio Garibaldino 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 Compendio Garibaldino 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. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Compendio Garibaldino è un'area dell'isola di Caprera, in Sardegna, in cui sono compresi i luoghi dove Giuseppe Garibaldi visse gli ultimi anni della sua vita, dove morì e dove si trova la sua tomba. Il sito è proprietà dello Stato Italiano ed è adibito a museo. Il Compendio Garibaldino si sviluppa attorno ad un cortile centrale, sul quale si affacciano la "casa bianca" e gli altri edifici che costituiscono la fattoria. La dimora di Garibaldi è un semplice edificio realizzato in granito e intonacato di bianco. La facciata, rivolta ad ovest, presenta un portale archivoltato. Il nucleo originario della casa (ampliata nel 1861 verso sud e nel 1880 verso nord), si sviluppa su pianta quadrangolare, con una successione di sale intercomunicanti disposte intorno ad un vano centrale, dove si trova la scala che consente l'accesso alla terrazza e alla cantina. Oltre alla "casa bianca", il Compendio Garibaldino comprende altri edifici, a cominciare dalla prima casa di Garibaldi a Caprera, costituita da un preesistente ovile restaurato a cui venne aggiunta la casupola in legno, giunta smontata da Nizza e rimontata a Caprera. La cosiddetta "casa di ferro", donata nel 1861 dall'amico capitano Felice Orrigoni, è una sorta di casetta prefabbricata in legno, rivestita in lamina di ferro, dove Garibaldi organizzò la sua biblioteca.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Compendio Garibaldino di Caprera è un museo dipendente del Polo Museale della Sardegna, è un'istituzione pubblica al servizio della società multiculturale e del suo sviluppo civile. Il compito del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, rendere fruibile al pubblico il patrimonio storico conservato e promuovere la conoscenza, con particolare attenzione ai visitatori.

Il referente per la compilazione della carta è Maria Antonella Capula, Assistente alla fruizione, accoglienza e vigilanza.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	L'orario di apertura del museo è dal martedì alla domenica, dalle 9:00 alle 20:00. La bigliettazione è sospesa dalle 13:30 alle 14:00 (per cambio turno) e alle 19:15 per ingresso ultimo gruppo. L'orario invernale (nov – mar) può subire delle variazioni.
Giorni di apertura	Il Compendio osserva il giorno di chiusura al pubblico tutti i lunedì (esclusa Pasquetta) e nelle festività di Capodanno, 25 dicembre
Accoglienza	
Sito web	www.compendiogaribaldino.it Facebook: https://www.facebook.com/CompendioGaribaldinodiCaprera ; Twitter: @CompGaribaldino
Biglietteria	La biglietteria è gestita da personale interno al Mibact. Il costo del biglietto è di € 3,50 dai 18 ai 25 anni e di € 7,00 dai 25 anni in su; gratuito per i minori di 18; il biglietto cumulativo, che permette l'accesso anche al Memoriale Giuseppe Garibaldi, è di € 11,00, ridotto € 5,50. Ingresso gratuito anche alle guide turistiche, ed eventuale interprete, nell'esercizio della propria attività; al personale del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo; ai membri dell'ICOM; ai docenti e agli studenti delle Facoltà di Architettura, Conservazione dei Beni Culturali, Scienze della formazione, Lettere e Filosofia (indirizzo archeologico o storico-artistico), Accademia delle belle arti, ai portatori di handicap e loro accompagnatore. Si applicano le altre eventuali gratuità previste per legge.

<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede - su</p>	<p>L'attesa per l'acquisto del biglietto è minima, in periodi di grande affluenza (luglio-agosto) potrebbe protrarsi per 5-10 minuti.</p> <p>Il biglietto si acquista in sede, non è possibile la prenotazione né la vendita online</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p>In periodi di grande affluenza l'attesa può essere di circa un'ora</p>
<p>Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo</p>	<p>Il personale, presente nel piazzale di accesso antistante la biglietteria, accoglie il pubblico e dà informazioni generali</p>
<p>disponibilità di materiale informativo</p>	<p>NO</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
gratuito	
disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<p>www.compendiogaribaldino.it</p> <p>Facebook: https://www.facebook.com/CompendioGaribaldinodiCaprera ;</p> <p>Twitter: @CompGaribaldino</p>
presenza di segnaletica interna	SI
presenza di segnaletica esterna	SI
addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo ma non dispone di divisa; il personale è disponibile rispondere a domande inerenti il museo e le sue collezioni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il Compendio Garibaldino è fruibile nella quasi totalità, rimangono escluse dalle visite alcune pertinenze della casa museo. Durante mostre o eventi è possibile la visita straordinaria di ambienti solitamente esclusi dal percorso ordinario. Le parti esterne lastricate comportano delle difficoltà alle persone con disabilità motoria.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	È fruibile la totalità delle sale espositive. La pulizia viene svolta 5 volte la settimana
- spazi dedicati alla fruizione	È fruibile la totalità degli spazi. La pulizia viene svolta 5 volte la settimana.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla comunicazione	SI
Zone di sosta	NO
Illuminazione	L'illuminazione predisposta non è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	NO
- didascalie	Didascalie in italiano
- guide brevi	NO
- catalogo generale	NO
- audioguide	NO
- visite didattiche	SI, in italiano

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- sito web	www.compendiogaribaldino.it Facebook: https://www.facebook.com/CompendioGaribaldinodiCaprera ; Twitter: @CompGaribaldino
- strumenti multimediali	NO
- strumenti <i>online</i>	NO
- altro materiale informativo	NO
Assistenza qualificata per diversamente abili: in via continuativa	NO
su richiesta quando non presente in via continuativa.	NO
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi esistenza di strumenti e sussidi specifici esistenza di percorsi specifici	NO
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	NO
Caffetteria	SI. Stagionale
Ristorante	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	NO
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	SI
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	SI. Concerti, conferenze, presentazione di libri e volumi
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Catalogo 'La casa di Garibaldi a Caprera', a cura di Laura Donati, Sorba Editore, 2015 Volume 'Garibaldi oltre il mito. L'azienda agricola di Caprera', a cura di Ignazio Camarda e Gabriella Vacca, Sorba Editore, 2016
Diffusione delle attività/iniziative	Tutte le iniziative promosse vengono divulgate attraverso l'Ufficio Stampa e Comunicazione del Polo Museale della Sardegna, i canali social e il sito internet
Risorse aggiuntive	NO
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Visite didattiche rivolte principalmente alle scolaresche, previo accordo con gli operatori

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- visite e percorsi tematici	SI
- laboratori artistici e di animazione	
- corsi di formazione per docenti scolastici	
- corsi di formazione per operatori	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Convenzione con un Istituto di istruzione Superiore per il progetto 'Alternanza scuola-lavoro'
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	In sede, dalle 8,00 alle ore 20,00
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	SI. Sito Mibact
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Tutte le iniziative promosse vengono divulgate attraverso l'Ufficio Stampa e Comunicazione del Polo Museale della Sardegna, i canali social e il sito internet
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La documentazione è consultabile, previa compilazione dell'apposita modulistica, presso l'Ufficio Catalogo della Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio per le provincie di Sassari, Olbia-Tempio e Nuoro dove, a seguito della circolare 93/2015, rimangono in custodia i documenti storici d'Archivio relativi agli
Ampiezza	
Disponibilità di: -	
- schede di restauro	NO
- schede di movimentazione	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- archivio fotografico	SI, sul sito: www.compendiogaribaldino.it
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	
- pubblicazioni	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Il Compendio garibaldino è impegnato in un costante dialogo con i vari enti associativi presenti nel territorio per promuovere l'accessibilità, la conoscenza e la partecipazione del pubblico.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Tutte le iniziative promosse vengono divulgate attraverso l'Ufficio Stampa e Comunicazione del Polo Museale della Sardegna, i canali social e il sito internet
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	NO
Biblioteca	NO
Fototeca	NO
Deposito	NO
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Favorire una migliore interazione tra i due musei costituenti il Sistema museale di Caprera facilitando, anche mediante convenzioni con le altre amministrazioni presenti sul territorio, la fruizione integrata dei musei e delle aree naturalistiche dell'Isola di Caprera gestite dal Parco Nazionale de La Maddalena. Migliorare l'accessibilità del museo avviando accordi e convenzioni con le compagnie di trasporto marittimo per l'emissione di un biglietto integrato.
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	Nuovo allestimento inaugurato nel novembre 2015 con vetrine blindate e controllo del microclima per garantire maggiore sicurezza nell'esposizione dei cimeli di piccole dimensioni o composti di materiali particolarmente delicati come i tessuti e le fotografie all'albumina; realizzazione di una tettoia di design davanti alla biglietteria.
-delle collezioni	Nuove acquisizioni da collezioni private a seguito di donazioni (es. dalla Collezione Mais, Medaglia conferita nel 1873 a G. Garibaldi durante la prima Esposizione industriale sarda per i prodotti agricoli di Caprera; foto d'epoca ritraenti garibaldini; manoscritti autografi del Generale); Restauro dell'intera biblioteca di Giuseppe Garibaldi, composta da oltre 2.700 unità bibliografiche.
-dei servizi	Affidamento dei servizi aggiuntivi (biglietteria, bookshop, caffetteria, visite guidate, didattica).
-delle attività di valorizzazione	distribuzione del volume La casa di Garibaldi a Caprera, il catalogo sistematico dei cimeli conservati nel museo pubblicato a fine 2015; nel periodo estivo generalmente si organizzano delle mostre tematiche che permettono l'esposizione a rotazione dei cimeli conservati in deposito.
-altro	
RECLAMI	
Reclami	mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della qualità dei servizi possono avanzare puntuali reclami compilando il relativo modulo accluso al documento o utilizzando quelli disponibili all'ingresso del museo. Tale modulo può essere inviato tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it o consegnato in biglietteria. La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore del Polo Museale della Sardegna Giovanna Damiani. L'istituto, attraverso il monitoraggio periodico dei reclami, si impegna a rispondere agli stessi entro 30 giorni. In caso di reclamo motivato, è prevista una forma di ristoro per il pregiudizio arrecato consistente in un biglietto gratuito per un'altra visita al museo.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi inviando una mail all'indirizzo indicato sopra.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza. (Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard - o livello di servizio promesso - è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente) *Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Sistema Museale di Caprera – Compendio Garibaldino

Indirizzo: Isola di Caprera, LA MADDALENA (SS)
Tel. 0789-727162

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO) **RECLAMO PRESENTATO DA: COGNOME**

NOME _____

NATO/A A _____ **PROV.** _____ **IL** _____

RESIDENTE A _____ **PROV.** _____

VIA _____

CAP _____ **TELEFONO** _____ **FAX.** _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Sistema Museale di Caprera – Compendio Garibaldino

Indirizzo: Isola di Caprera, LA MADDALENA (SS)
Tel. 0789-727162

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name:

Surname:

Address:

Nationality:

Telephone:

E-mail:

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____

Signature:

We will answer within 30 working days