

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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 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**

### **Regione**

Sardegna

### **Area Geografica**

Nord

### **Indirizzo**

Forte Arbuticci - Isola di Caprera  
Italia

### **Città**

La Maddalena

### **Cap**

07024

### **Denominazione**

Museo Nazionale Memoriale Giuseppe Garibaldi

### **Email**

[pm-sar@beniculturali.it](mailto:pm-sar@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Polo Museale della Sardegna

### **Telefono**

070/3428203

## **Caratteristiche essenziali**

### **Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2012

**Notizie storiche**

Il Memoriale Giuseppe Garibaldi sorge all'interno di una fortificazione ottocentesca sabauda eretta tra i 1891 e il 1895, il Forte di Arbuticci, ubicato su uno dei punti più alti e panoramici dell'Isola di Caprera, tuttora visitabile nelle sue strutture essenziali. La risistemazione della aree esterne del sito, infatti, permette al visitatore di percorrere l'intero perimetro del forte e di godere di uno dei panorami più suggestivi sull'Arcipelago di La Maddalena.

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

Il Memoriale Giuseppe Garibaldi è un museo interamente dedicato alla figura di Giuseppe Garibaldi, analizzata sotto tutti gli aspetti: la vita privata, le imprese militari, la celebrazione dell'Eroe. Il sito museale è dotato di strumenti multimediali e interattivi che coinvolgono il visitatore in un'esperienza multisensoriale ed evocativa. Il percorso, che si svolge su quattro blocchi espositivi, è indicato da una linea cronologica rossa che percorre la vita del Generale soffermandosi sulle date più significative con approfondimenti tematici, immagini, declamazioni di testi, musiche. Numerose vetrine ospitano una collezione privata dedicata all'Eroe; ad esse si accompagna l'esposizione di preziosi bozzetti di monumenti provenienti da importanti musei (Galleria Nazionale di Arte Moderna di Roma; Galleria d'Arte moderna di Milano).

**Missione**

Il Memoriale Giuseppe Garibaldi è parte integrante del Sistema Museale di Caprera, una struttura dipendente dal Polo Museale della Sardegna, un'istituzione pubblica al servizio della società multiculturale e del suo sviluppo civile.

**Compiti e servizi**

Il compito del museo è quella di tutelare, conservare, valorizzare, rendere fruibile al pubblico il patrimonio storico conservato e promuoverne la conoscenza, con particolare attenzione ai visitatori.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

13

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Maria Antonella

**Cognome**

Capula

**Qualifica**

Assistente alla fruizione, vigilanza, accoglienza

**Telefono**

0789/727162

**Email**

[mariaantonella.capula@beniculturali.it](mailto:mariaantonella.capula@beniculturali.it)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Estivo/invernale

**Estivo: orario**

Dalle 10,15 alle 19,15 (ultimo ingresso 18,15)

**Invernale: orario**

Dalle 8,30 alle 17,30 (ultimo ingresso 16,30)

**Apertura serale**

- Occasionale

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

9

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

1° Gennaio e 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

311

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

In costruzione

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

No

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Segnali sui percorsi e i servizi

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- No

**Parcheggio riservato**

Sì

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

No

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

13

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Aree esterne

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Spazi comunque visitabili**

Aree esterne

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Una volta a settimana

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

**Strumenti online**

- No

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

#### **Caffetteria**

- Non presente

#### **Ristorante**

- Non presente

#### **Guardaroba custodito**

Gratuito

#### **Servizi igienici**

Interni

#### **Nursery**

No

#### **Valorizzazione**

##### **Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

##### **Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Nessuna

##### **L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

##### **Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

##### **Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

##### **Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

##### **Precisare quali (2)**

Università degli Studi di Cagliari

##### **Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Social network

**Accordi e convenzioni**

- Non presenti

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

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

- No

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

Gestione diretta

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

No

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

- Quotidiani
- Social network

**Documentazione su beni conservati**

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- No

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio**

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

No

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei affini per tipologia

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

No

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

È in fase di studio

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

No

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

No

## 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.)**

Favorire una migliore interazione tra i due musei costituenti il Sistema museale di Caprera facilitando, anche con 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 di La Maddalena.

## Iniziative finalizzate al miglioramento

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Migliorare l'accessibilità del museo avviando accordi e convenzioni con le compagnie di trasporto marittimo per l'emissione di un biglietto integrato; affidare i servizi aggiuntivi (biglietteria, bookshop, caffetteria, visite guidate, didattica) per fornire un migliore servizio al pubblico.

## 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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Polo Museale della Sardegna

**Indirizzo / Address**

Largo Carlo Felice, 15 - 09124 Cagliari

**Tel**

070/3428203

**Email**

mbac-pm-sar@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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. - 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).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**