



## 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**

Isola di Caprera  
Italia

### **Città**

La Maddalena

### **Cap**

07024

### **Denominazione**

Compendio Garibaldino di Caprera

### **Sito Web**

<http://www.compendiogaribaldino.it>

### **Email**

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

### **Responsabile**

Polo Museale della Sardegna

### **Telefono**

0703428203

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1976

**Notizie storiche**

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.

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

Il Compendio Garibaldino si sviluppa attorno ad un cortile centrale, sul quale si affacciano la "casa bianca" (1856) e gli altri edifici che costituiscono la fattoria. La dimora di Garibaldi è un semplice edificio realizzato in granito e intonacato di bianco. 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 comprende altri edifici, a cominciare dalla prima casa di Garibaldi a Caprera, costituita da un preesistente ovile restaurato a cui venne aggiunta una casupola in legno. 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.

**Missione**

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.

**Compiti e servizi**

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.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

9

**Numero dei visitatori annui**

fino a 100.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Maria Antonella

### Cognome

Capula

### Qualifica

Assistente alla vigilanza, fruizione, accoglienza

### Telefono

0789/727162

### Email

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

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

Dalle 9,00 alle 20,00 (ultimo ingresso 19,15)

### Apertura serale

- Occasionale

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

11

### Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1° Gennaio - 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**

Si

**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
- 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**

20-30'

**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**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**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)**

- Segnali sui percorsi e i servizi

**Parcheggio riservato**

No

**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**

Parzialmente

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

> 50%

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

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Fruizione**

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

100%

**Sale aperte**

9

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

Aree esterne

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

Sì

**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)**

- Più di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

No

**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**

No

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

Sì

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

No

**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**

No

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

25%

**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**

- Non presenti

**Strumenti online**

- Sì

**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

- In concessione

### Ristorante

- Non presente

### Guardaroba custodito

Non presente

### 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

Sì

### 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

No

### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

#### **Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

#### **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
- Sito web
- Mailing list
- Social network

#### **Documentazione su beni conservati**

##### **Numero di opere inventariate**

1047

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

> 50%

##### **Numero di opere esposte**

Circa 380

##### **Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

##### **Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

##### **Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

##### **Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

##### **Disponibilità di: pubblicazioni**

- Si

#### **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

- No

### 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

Sì

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

No

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

- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

## Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si

**intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

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.

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

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

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: 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. Affidamento dei servizi aggiuntivi (biglietteria, bookshop, caffetteria, visite guidate, didattica).

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

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.

**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**

Compendio Garibaldino di Caprera

**Indirizzo / Address**

Isola di Caprera - La Maddalena

**Tel**

070/3428203

**Email**

mbac-pm-sar@mailcert.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**