

# MEMORIALE GIUSEPPE GARIBALDI



**POLO MUSEALE  
DELLA SARDEGNA**

# 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 Memoriale Giuseppe Garibaldi 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 Memoriale Giuseppe Garibaldi 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 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).

Il Memoriale 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.

### I COMPITI E I SERVIZI

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. 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.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Antonella Capula, Assistenze 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	Il Museo è aperto al pubblico dal giovedì al martedì, dalle 10,15 alle 19,15 (ultimo ingresso 18,15) da aprile ad ottobre – giorno di chiusura mercoledì; dal giovedì al martedì dalle 8:30 alle 17:15 (ultimo ingresso 16,30) da novembre a marzo – giorno di chiusura mercoledì
Giorni di apertura	Il Memoriale sarà chiuso al pubblico nelle festività di Capodanno, 25 dicembre
Accoglienza	
Sito web	Facebook: <a href="https://www.facebook.com/MemorialeGiuseppeGaribaldi">https://www.facebook.com/MemorialeGiuseppeGaribaldi</a> Twitter: @MemorialeGariba
Biglietteria	La biglietteria è gestita da personale interno al Mibact che può rispondere a domande inerenti il museo e le sue collezioni, anche in lingua straniera Il costo del biglietto è di € 3,00 dai 18 ai 25 anni e di € 6,00 dai 25 anni in su, gratuito per i minori di 18; il biglietto cumulativo, che permette l'accesso anche al Compendio Garibaldino, è di € 11,00, ridotto € 5,50. Ingresso gratuito 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>Pochi minuti di attesa</p> <p>Il biglietto si acquista in sede, non c'è possibilità di prenotazione né di acquisto online</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p>Pochi minuti di attesa</p>
<p>Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo</p>	<p>Il personale, sempre presente nello spazio tra l'ingresso e la biglietteria, è disponibile a dare informazioni e ad orientare il visitatore</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	Facebook: <a href="https://www.facebook.com/MemorialeGiuseppeGaribaldi">https://www.facebook.com/MemorialeGiuseppeGaribaldi</a> Twitter: @MemorialeGariba
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; può rispondere a domande inerenti il museo e le sue collezioni, anche in lingua straniera
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La totalità delle sale espositive è fruibile da persone con diverse abilità, poiché offre didascalie, pannelli, immagini, voci narranti. Il 30% degli spazi esterni presenta difficoltà per persone con disabilità motoria poiché sono presenti scale di accesso agli spalti dove un tempo erano alloggiati gli armamenti.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	È aperta la totalità delle sale espositive. La pulizia delle sale viene effettuata 2 volte la settimana
- spazi dedicati alla fruizione	È fruibile la totalità degli spazi. La pulizia viene effettuata due volte la settimana



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla comunicazione	NO
Zone di sosta	SI
Illuminazione	L'illuminazione è predisposta e 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	Sono presenti pannelli in italiano
- didascalie	Sono presenti didascalie in italiano
- guide brevi	NO
- catalogo generale	NO
- audioguide	NO
- visite didattiche	SI, rivolte principalmente alle scolaresche, previo accordo con gli operatori

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- sito web	Facebook: <a href="https://www.facebook.com/MemorialeGiuseppeGaribaldi">https://www.facebook.com/MemorialeGiuseppeGaribaldi</a> Twitter: @MemorialeGariba
- strumenti multimediali	SI – Immagini, video, voci narranti
- 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	NO Sono presenti dei distributori automatici di snack e bevande
Ristorante	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	SI. Gratuito
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	NO
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	NO
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	NO
Diffusione delle attività/iniziative	Social network, sito Mibact
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	
- laborator	NO
- corsi di formazion	NO
- corsi di formazion	NO
- progetti speciali in convenzione	Convenzione con un istituto di istruzione superiore per il progetto 'Alternanza scuola- lavoro'
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	In sede NOVEMBRE-MARZO dalle 8,00 alle 17,30 APRILE-OTTOBRE dalle 10,00 alle 19,30
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione	NO
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Tramite l'Ufficio stampa e Comunicazione del Polo Museale della Sardegna <a href="mailto:pm-sar.comunicazione@beniculturali.it">pm-sar.comunicazione@beniculturali.it</a> Sito Internet e social network Social network, sito Mibact.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	A seguito della circolare 93 del 2015, la consultazione è possibile, previa richiesta, presso la Soprintendenza Archeologica, Belle arti e Paesaggio per le provincie di Sassari, Olbia-Tempio e Nuoro <a href="mailto:sabap-ss@beniculturali.it">sabap-ss@beniculturali.it</a> telefono 079 206741
Ampiezza	



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- archivio fotografico	Presso la Soprintendenza
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Presso la Soprintendenza
- pubblicazioni	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	NO
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	NO
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	NO
Biblioteca	NO
Fototeca	NO
Deposito	NO
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	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 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; Affidare i servizi aggiuntivi (biglietteria, bookshop, caffetteria, visite guidate, didattica) per fornire un migliore servizio al pubblico
-delle collezioni	
-dei servizi	
-delle attività di valorizzazione	
-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](mailto:mbac-pm-sar@mailcert.beniculturali.it) o consegnato in biglietteria. La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore del Polo Museale 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 – Memoriale Giuseppe Garibaldi**

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**

Sistema Museale di Caprera – Memoriale Giuseppe Garibaldi

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