



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e
del TURISMO

Museo “Casa Natale di Gabriele d’Annunzio”
PESCARA

Carta della qualità dei servizi

2015

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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 Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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

Natura giuridico-istituzionale

La Casa Natale del Poeta Gabriele d'Annunzio è amministrata dal Polo Museale dell'Abruzzo, che ha sede a Chieti, quale Istituto periferico del Mi.B.A.C.T. È un'istituzione dello Stato, come tale rispondente a fini di pubblica utilità, attraverso l'erogazione di un pubblico servizio.

Sede

La casa in cui nacque Gabriele d'Annunzio il 12 marzo 1863 fu dichiarata Monumento Nazionale il 14 aprile del 1927 con Regio decreto, per tutelarla come edificio d'importante interesse storico e per commemorare la madre del Poeta, Luisa De Benedictis. L'edificio d'impianto settecentesco ha subito diversi interventi di restauro che ne hanno conservato la tipologia di casa borghese ottocentesca e le decorazioni parietali interne.

Museo e la sua storia

Il Museo è collocato al primo piano dell'edificio di proprietà della famiglia d'Annunzio a partire dall'800. Il percorso prevede la visita delle singole stanze della "casa-museo" ed è lo stesso che d'Annunzio descrive nelle pagine del *Notturmo* quando rievoca la sua ultima visita alla madre, nel 1915. Le prime cinque stanze conservano arredi e mobili d'epoca e decorazioni parietali di particolare pregio artistico: ognuna di esse è illustrata con una didascalia che ripropone i brani del *Notturmo*. Nelle stanze successive sono collocate vetrine destinate all'esposizione di capi di abbigliamento e accessori del guardaroba del Poeta; lettere e documenti ed edizioni originali; i calchi del volto e della mano. Altre stanze sono destinate all'attività didattica e vi sono esposti pannelli che riportano notizie sul Poeta, arricchite da riferimenti letterari e fotografici e con la ricostruzione degli avvenimenti che lo videro protagonista durante la Prima Guerra Mondiale; sono illustrati anche i luoghi d'Abruzzo che d'Annunzio ha trattato nelle sue opere e gli artisti ai quali è stato legato da sentimenti di profonda amicizia, come il pittore Michetti e quelli del Cenacolo di Francavilla al Mare.

Missione

Scopo del Museo è la conoscenza della figura e dell'opera letteraria del poeta Gabriele d'Annunzio con percorsi sia didattici- divulgativi sia storico-letterari, nonché la conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio museale conservato e la promozione di mostre o di altri eventi a carattere culturale, anche in collaborazione con gli altri Istituti del Mi.B.A.C.T. sia con Enti locali. Il Museo si colloca in una città a vocazione turistica e sede di diverse università: si presenta, pertanto, come luogo di visita attiva e partecipata, aperto a tutti i tipi di utenza e di fruizione.

Il Museo dispone:

- al piano terra, di sale destinate all'allestimento di mostre temporanee, proiezioni di video, reading, conferenze e presentazioni di libri;
- presso la biglietteria è attivo un punto informativo, dove è possibile prenotare visite didattiche per gruppi scolastici, curate dai funzionari Storici dell'Arte;
- dei seguenti siti web: www.casadannunzio.beniculturali.it; www.sbsae-aq.beniculturali.it;
- di dépliant illustrativi in lingua italiana e inglese, di un breve DVD di introduzione alla visita e di un punto lettura che offre l'opportunità ai visitatori di poter consultare alcune delle opere più note del Poeta;
- di un ascensore a norma per facilitare l'accesso ai disabili.

Il Museo è aperto tutti i giorni dal Lunedì alla Domenica dalle ore 9,00 alle 13,30.

Nel corso di tutto l'anno, in base a progetti locali, vengono programmate aperture straordinarie.

Funzionario referente per la compilazione della Carta: Maria Cristina Semproni

Per le informazioni è attivo il numero: 085/60391

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8,00-14,00
Giorni di apertura	Aperto tutti i giorni dal lunedì alla domenica Il 1° gennaio e il 25 dicembre e il 1° maggio sono regolati da progetti nazionali
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Museo: www.casadannunzio.beniculturali.it • È presente anche sul sito della Sopr.B.S.A.E. dell'Abruzzo: www.sbsae-aq.beniculturali.it
Biglietteria	<ul style="list-style-type: none"> • La biglietteria è gestita dal personale di custodia del Museo che provvede anche a dare indicazioni ai visitatori
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede	10'
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	30'
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Al piano terra presso la biglietteria
- disponibilità di materiale informativo gratuito	• Dépliant in italiano e in inglese presso la biglietteria
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Le informazioni aggiornate si trovano sui seguenti siti: www.casadannunzio.beniculturali.it www.sbsae-aq.beniculturali.it
- presenza di segnaletica interna	Nelle sale museali sono presenti: la planimetria del Museo, le indicazioni del percorso museale e la segnaletica di sicurezza per i piani di evacuazione
- presenza di segnaletica esterna	Sul portone d'ingresso sono esposte le informazioni relative agli orari di apertura al pubblico, ai giorni di chiusura, ai costi dei biglietti e le indicazioni per la gratuità

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale di custodia indossa il cartellino identificativo, oltre alla lingua italiana fornisce informazioni base anche in lingua inglese, è preparato per dare indicazioni sui beni conservati e sulla figura del poeta. • In caso di necessità, ha il compito di indicare i nominativi dei Funzionari responsabili
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	• Il Museo è fornito di ascensore a norma; delle sale espositive solo 50% è facilitato alla visita
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • Le sale museali sono aperte al 100% • Sono visitabili 9 sale museali, 4 sale per esposizioni temporanee • Per ragioni di sicurezza l'accesso è contingentato per 25/27 persone • La pulizia degli spazi viene effettuata 3 volte la settimana
- spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • La fruibilità degli spazi è al 100% • Sono fruibili gli spazi del cortile esterno, del cortile interno e delle sale espositive • La pulizia avviene regolarmente due volte la settimana
- spazi dedicati alla comunicazione	Al piano terra è presente una sala video
Zone di sosta	Le zone di sosta sono previste al piano terra, nell'androne centrale e nel cortile esterno
Illuminazione	L'illuminazione è stata predisposta per agevolare e illuminare i percorsi, senza creare difficoltà ai visitatori
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio e la manutenzione delle sale espositive e degli spazi interni ed esterni viene effettuato con regolarità
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	• In alcune sale sono esposti pannelli in lingua italiana
- didascalie	• In alcune sale sono esposte didascalie esplicative in lingua italiana

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- visite didattiche	•Le visite didattiche vengono effettuate su prenotazione per gruppi scolastici
- sito web	Il Museo ha il seguente sito web: www.casadannunzio.beniculturali.it È anche presente sul sito della competente Sop.B.S.A.E. dell'Abruzzo: www.sbsae-aq.beniculturali.it
- altro materiale informativo	•Pubblicazioni, booklet e dépliant della Sopr.B.S.A.E. dell'Abruzzo
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	•Presso la sede museale vengono organizzate mostre d'arte, documentarie e fotografiche, conferenze, reading, spettacoli musicali •Il museo può fornire materiale in prestito
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'istituzione museale prevede l'organizzazione di mostre, conferenze, reading e presentazioni di libri dedicati alla figura e all'opera letteraria del Poeta Gabriele d'Annunzio, alla cultura e agli artisti abruzzesi.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	•Nel corso degli anni sono stati pubblicati a cura dell'istituto dépliant, Quaderni didattici, booklet, cataloghi dedicati alla figura del Poeta, alla ricostruzione storica dell'edificio e dell'antico centro storico di Pescara, agli artisti e amici abruzzesi e, in occasione del 150° anniversario della nascita, alla ricostruzione degli anni della sua infanzia e adolescenza
Diffusione delle attività/iniziative	Le comunicazioni sulle iniziative culturali avvengono attraverso il sito istituzionale, i quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletters e facebook
Risorse aggiuntive	•Sono stati realizzati eventi con la sponsorizzazione o con la partnership di associazioni private e con la concessione degli spazi espositivi
Altro	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Visite e percorsi didattici vengono effettuati su prenotazione e concordati con gli insegnanti.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Convenzioni con le scuole in base all'accordo Quadro fra Mi.B.A.C.T e M.I.U.R.; stages di formazione inseriti nei progetti "Alternanza scuola-lavoro"
altre iniziative	Progetti ideati con altri istituti Mi.B.A.C.T.; attuazione di forme di collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Le informazioni vengono fornite nelle ore di servizio dai funzionari e nei giorni di sabato e domenica dal personale impegnato nelle turnazioni D.M. Ronchey, presso la sede museale
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La consultazione è attiva dalle 9,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Nel corso dell'anno vengono realizzati incontri, mostre, presentazioni di libri finalizzati alla valorizzazione del Monumento, del Museo, della cultura locale e della figura del Poeta, della sua famiglia e della storia della città
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La consultazione è prevista nell'orario di ufficio dalle 9,00 alle 13,00
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	Presso la sede centrale della Sopr.B.S.A.E. dell'Abruzzo è possibile consultare le schede di

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	catalogo
- schede di restauro	Sopr. B.S.A.E. dell'Abruzzo
- schede di movimentazione	Sopr. B.S.A.E. dell'Abruzzo e Museo
- archivio fotografico	Sopr.B.S.A.E. dell'Abruzzo
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Sopr. B.S.A.E. dell'Abruzzo e Museo
- pubblicazioni	Presso la sede Museale
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	La collaborazione con Enti locali, Associazioni private e pubbliche sono gestite direttamente dalla Sopr. B.S.A.E. dell'Abruzzo
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	La consultazione è possibile dalle ore 9,00 alle 13,00
Biblioteca	La raccolta di libri del Poeta e di quella a lui dedicata è consultabile dalle 9,00 alle 13,00
Deposito	Il deposito viene utilizzato esclusivamente ai fini interni.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Sono previsti progetti di miglioramento della struttura in collaborazione con la competente Sopr.B.A.P. dell'Abruzzo che riguardano le sale museali, le zone di sosta, gli uffici, gli impianti di illuminazione a basso costo energetico
- delle collezioni	Sono previsti specifici progetti che riguardano l'ampliamento degli spazi espositivi, la collocazione di opere d'arte provenienti dal Museo Nazionale dell'Aquila e l'ampliamento delle collezioni con depositi conservativi
- delle attività di valorizzazione	•Sono in programma attività di ricerca e allestimento di mostre dedicate all'arte e alla cultura abruzzese

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • i reclami possono essere inviati ai seguenti indirizzi di posta elettronica: • pm-abr@beniculturali.it • sbsae-abr.pescara@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi sbsae-abr.pescara@beniculturali.it, pm-abr@beniculturali.it o un fax ai seguenti numeri 0871403295, 0854503590.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail sbsae-abr.pescara@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

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.

Glossario

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 ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO

Museo "Casa natale di Gabriele d'Annunzio" Pescara

Corso Manthonè 116-Pescara
Tel.085-60391

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 ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO

Museum “Gabriele d’Annunzio’s Birthplace”

Corso Manthoné, 116 Pescara
Telephone 085 60391/fax 085 4503590
E-mail sbsae-abr.pescara@beniculturali.it

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



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO (Indagine anonima)

MUSEO "CASA NATALE DI GABRIELE D'ANNUNZIO" - PESCARA

1. Come valuti in generale i servizi del Museo? (molto male/male/bene/molto bene)

.....

2. In particolare, esprimi la tua valutazione - da 4 a 10 - sui seguenti aspetti:

- orario di apertura

- accoglienza al pubblico

- qualità della collezione

3. Come valuti la visita guidata? (solo se ne hai usufruito)

.....

4. Come sei venuto a conoscenza del Museo / Evento?

.....

5. Suggestimenti e proposte

.....

6. Critiche e reclami

.....

Età del compilatore Luogo di residenza

E-mail

.....

Data di compilazione del questionario

Da consegnare al personale del Museo o all'URP o inviare via e-mail:
pm-abr.pescara@beniculturali.it; sbsae-abr.pescara@beniculturali.it