



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 della Cultura 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 adopera 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 comunemente 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

Area Geografica	Regione
Sud	Campania
Indirizzo	
Via Certosa, 10	
Città	Cap
Capri	80073
Denominazione	Acronimo
Certosa San Giacomo, Capri	Museo
Sito Web	Email
https://museicampania.cultura.gov.it/	drm-cam.sangiacomocapri@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Pierfrancesco Talamo	0818376218

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1974

Notizie storiche

Edificata tra il 1371 ed il 1374 da Giacomo Arcucci, Gran Camerario della regina Giovanna I d'Angiò, rappresenta la più importante testimonianza architettonica sull'isola di epoca angioina. Incendiata e saccheggiata dai pirati turchi durante il secolo XVI, fu ristrutturata ed ampliata nel XVII secolo. In seguito all'espulsione dei Certosini (1808), divenne ospizio per invalidi di guerra e poi carcere. Dal 1936 al 1961 i Canonici regolari Lateranensi istituirono una scuola ginnasiale e media per i giovani dell'isola nelle celle del chiostro grande.

Come tutte le certose, si suddivide in due blocchi essenziali: "casa alta" (chiesa, refettorio, chiostri, sala del capitolo, appartamento del priore) e "casa bassa" (magazzini, cucine, cellai e locali per la lavorazione di prodotti agricoli). Alcuni ambienti della Certosa ospitano dal 1974 la collezione di dipinti del pittore tedesco Karl Wilhelm Diefenbach (Hadarar 1851—Capri 1913) riformista, pacifista, teosofo.

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

La Certosa rappresenta il periodo medievale e monastico dell'isola nella sua forma più aulica e monumentale, rivelando il suo inconfondibile carattere caprese con la grandiosa distesa delle sue volte di copertura che indicano, con la plastica evidenza degli estradossi, il sottoposto organismo delle volte a crociera, a botte, a padiglione. E' visitata da numerosi turisti italiani e stranieri.

Nei primi anni del XX secolo passò al Demanio dello Stato e dal 1922 fu consegnata alla Direzione Antichità e Belle Arti; dal 1974 è sede del Museo Diefenbach con le opere donate dagli eredi dell'artista tedesco. Oggi è sede di mostre e di eventi culturali realizzati con Enti e Associazioni locali e con prestigiosi Enti ed Istituti nazionali ed internazionali. La Certosa di San Giacomo afferisce alla Direzione regionale Musei della Campania.

Missione

L'attività di formazione e informazione delle scuole è garantita dal Servizio educativo. La Promozione si svolge attraverso le

attività espositive e le manifestazioni culturali, organizzate anche da soggetti terzi in collaborazione con la Direzione regionale Musei della Campania;

l'istituto partecipa con il prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti e provvede alla diffusione delle attività/iniziativa attraverso l'utilizzo dei canali istituzionali (quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network).

Compiti e servizi

L'accoglienza è garantita dal personale AFAV; i visitatori possono avvalersi dell'audioguida compresa nel biglietto d'ingresso; all'interno del sito sono presenti pannelli esplicativi sulla storia della Certosa; le mostre temporanee sono corredate da cataloghi presenti nel sito o nelle librerie; le Scuole che ne fanno richiesta sono inserite nel programma di offerta formativa (SED e ASL); la fruizione è garantita dall'ordinaria/straordinaria manutenzione del sito.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

40

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Antonia

Cognome

Tafari

Qualifica

Assistente Tecnico

Telefono

0818376218

Email

antonia.tafari@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

10,00 - 14,00 (gennaio, febbraio, marzo); 10,00 - 16,00 (aprile, maggio, giugno, ottobre, novembre, dicembre); 10,00 - 18,00 (luglio, agosto, settembre)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6/8

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

	Natale, Capodanno, 15 agosto
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
310	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • In concessione • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Per mail • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe • Schede di sala • Audioguide 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura

- Sì

Sì

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

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

- 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

Parzialmente

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

> 50%

> 50%

Personale dedicato**Personale dedicato**

Sì

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

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

100%

25

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Chiesa, Museo Diefenbach, Sala del Capitolo, Chiostro Piccolo, Chiostro Grande, Quarto del Priore, Giardino del Priore, Parco.

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale****Spazi comunque visitabili**

> 50%

Chiesa, Museo Diefenbach, Sala del Capitolo, Chiostro Piccolo, Chiostro Grande, Quarto del Priore, Giardino del Priore, Parco.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Disponibili in inglese o altre lingue	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi "mobile" • A pagamento
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • QR Code 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
A museo aperto	

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Precisare quali

Mostre d'arte contemporanea, mostre di fotografia, convegni, concerti.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Regione Campania, Città di Capri, Friends of the Certosa, Loveltaly, Marevivo, Associazione culturale Apeiron, Associazione Capri in Arte, Associazione KAOS MUSIC LAB, Musei e Gallerie private selezionati in base ai progetti espositivi.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura

Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Si, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	Previo appuntamento
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
Previo appuntamento	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Ma • Me • Gio • Ve 	Dalle 10,00 alle 16,00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
100	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

70

> 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, previa richiesta, dalle 10,00 alle 16,00.

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, previa richiesta, dalle 10,00 alle 16,00.

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, previa richiesta, dalle 10,00 alle 16,00.

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

Sì

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

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

No

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

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

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

- 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.)

Maggiore fruizione del sito attraverso orari di apertura prolungati; presentazione e programmazione di mostre ed eventi culturali organizzati in proprio e in parternariato con Enti/Istituzioni culturali; incremento dell'offerta formativa; implementazione della rete web per il miglioramento dei servizi informativi; creazione di una sezione archeologica relativa alla storia dell'isola di Capri.

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.)

Manutenzione programmata degli ambienti; implementazione della manutenzione del verde; revisione e adeguamento dei locali da destinare alla nuova sede della biglietteria/servizi aggiuntivi; manutenzione e adeguamento degli impianti;

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

Catalogazione scientifica e inserimento dei materiali nel web.

ampliamento e adeguamento dei locali di deposito delle opere d'arte; implementazione della dotazione informatica ai fini del miglioramento della comunicazione.

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

Realizzazione del bookshop e caffetteria.

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.)

Mostre d'arte; eventi in collaborazione con Enti e Istituti territoriali italiani e stranieri; pubblicazioni.

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 DELLA CULTURA

Direzione regionale Musei della Campania - Certosa di San Giacomo, Capri

Tel

0818376218

Indirizzo / Address

Via Certosa, 10 - Capri (NA)

Email

drm-cam.sangiacomocapri@cultura.gov.it