



Carta della qualità dei servizi



Polo Museale Casa Zapata

Piazza Giovanni XXIII

Tel 070 9368476

Email amministr@fondazionebarumini.it

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

Principi fondamentali

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridico - istituzionale

Sede

Storia e descrizione del museo

Missione

Servizi

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Accoglienza

Fruizione

Educazione e didattica

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

Comunicazione

PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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.

Con l'adozione della Carta della qualità dei servizi presso il "Polo Museale Casa Zapata", la Fondazione Barumini Sistema Cultura, soggetto gestore, si impegna a garantire lo svolgimento delle iniziative necessarie per promuovere una sempre più ampia tutela e valorizzazione del patrimonio e delle collezioni in esso custodite e di adeguare, per quanto possibile, 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.

La Carta della qualità dei servizi si ispira a:

- Principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.
- D.M. 10 Maggio 2001 "atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei", in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo con il pubblico.
- Legge Regionale 14/2006 "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".

Principi Fondamentali

Il Polo Museale Casa Zapata, nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza e imparzialità

L'accesso alle strutture museali è consentito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta e tutti i servizi vengono svolti sulla base del principio dell'uguaglianza, senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.

Il Polo Museale si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale,

cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, educazione e didattica sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi verranno tempestivamente comunicate, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

È promossa la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possano esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente verranno utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non verranno trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati o diffusi a terzi.

- Efficienza ed efficacia

La direzione e lo staff del Polo Museale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridico – istituzionale

Il Polo Museale Casa Zapata è un museo pubblico di Ente Locale. Il Comune di Barumini detiene la titolarità. La responsabilità gestionale, amministrativa e patrimoniale di tutti i beni e le collezionistiche custodite all'interno del museo è affidata alla Fondazione Barumini Sistema Cultura, soggetto interamente partecipato dal Comune di Barumini.

Sede

Il Polo Museale ha sede a Barumini, in Piazza Giovanni XXIII, nell'area in cui sorgeva il cinquecentesco palazzo dei baroni aragonesi Zapata.

L'antico edificio è stato acquistato e sapientemente recuperato dal Comune di Barumini, che negli anni novanta ha iniziato i lavori di scavo, restauro e progettazione dei nuovi spazi destinati ad accogliere delle raccolte museali.

La suddivisione del Polo Museale in quattro diverse aree tematiche (storica, archeologica, etnografica e delle launeddas) ha consentito di mantenere la planimetria ad L dell'antica residenza nobiliare.

Il corpo architettonico principale, quello in cui sorgeva la dimora della famiglia Zapata, in stile classicista, ospita la sezione archeologica ed ingloba un nuraghe, denominato "Nuraxi e Cresia", per la vicinanza con la Parrocchia dell'Immacolata Concezione.

Gli altri due corpi architettonici, che furono l'ala rustica della residenza, ospitano rispettivamente le sezioni: storica, delle launeddas e quella etnografica.

Storia e descrizione del museo

Il Polo Museale "Casa Zapata", è stato inaugurato nel 2006 nell'area in cui un tempo sorgeva la dimora della nobile famiglia aragonesa giunta in Sardegna al seguito dell'Infante Alfonso.

Nel 1541 Don Azor Zapata ottenne in concessione la baronia di Las Plassas, Barumini e Villanovafranca e commissionò la costruzione della casa proprio al margine occidentale della villa di Barumini, in una chiara posizione dominante rispetto alle terre infeudate.

Alla fine degli anni 80 l'edificio, ormai dimesso, è stato recuperato dal Comune di Barumini con la finalità di realizzare in loco un Museo; in seguito ad un accurato studio sui criteri di allestimento si è stabilito di suddividere il Polo Espositivo in quattro sezioni: archeologica, storica, etnografica e delle launeddas.

Durante i lavori di scavo all'interno del Palazzo Zapata è stato scoperto "Su Nuraxi 'e Cresia", un nuraghe complesso trilobato realizzato con blocchi di pietra in marna locale, costituito da una torre centrale e tre torri perimetrali; in seguito a tale rinvenimento è stato realizzato un adeguato progetto museografico che ha reso possibile preservare le strutture del palazzo e rendere fruibile la visione dall'alto del complesso nuragico, attraverso un sistema di passerelle sospese e pavimentazioni trasparenti.

Nel corpo architettonico principale, che ingloba "Su Nuraxi 'e Cresia", è stata allestita la sezione archeologica con una ricca esposizione relativa ai principali manufatti della cultura nuragica rinvenuti presso i due insediamenti di Barumini.

Sono presenti oltre 400 pezzi, di varia natura, ceramici, litici, metallici, osteologici. Tra questi l'importante spezzone di trave di olivastro ritrovato all'interno della torre principale de Su Nuraxi

(che ha consentito la datazione della struttura) e il famoso betilo-torre, modellino di un nuraghe monotorre in calcare proveniente dalla "Capanna delle riunioni", molto interessante per lo studio della forma originaria dei nuraghi.

I reperti, custoditi in apposite vetrine, sono esposti seguendo diversi criteri, in alcune sale tipologici in altre storici; ad esempio nella prima sala del secondo piano viene offerta una sintesi diacronica della storia di Su Nuraxi basata sulle cinque fasi cronologiche di costruzione individuate da Professor Giovanni Lilliu.

Completa l'esposizione un ricco apparato didascalico; attraverso i numerosi pannelli illustrati e i supporti multimediali (tablet e video) è possibile avere una guida chiara e sintetica sulle risorse archeologiche esposte e sugli aspetti caratterizzanti della Civiltà Nuragica.

La sezione storica, allestita all'interno del caseggiato che era adibito a deposito delle derrate alimentari, custodisce una serie di documenti che raccontano la storia degli Zapata e del feudo; vi sono ubicate, inoltre, la sala consultazione dell'archivio storico, la biglietteria, il bookshop e il bar-caffetteria.

Tale sezione è stata realizzata grazie al contributo della Soprintendenza Archivistica della Sardegna e al recupero di numerosi documenti originali provenienti dall'archivio storico della nobile famiglia donati da Lorenzo Ingarao di Las Plassas, che hanno consentito di ampliare il piccolo nucleo acquistato in precedenza dal Comune.

Il percorso espositivo, suddiviso per settori tematici, presenta una ricca esposizione di carte originali, antiche fotografie ed un'ampia raccolta di documenti digitalizzati; i cui testi contengono importanti notizie relative al cursus honorum dei baroni, all'ereditarietà delle cariche, ai rapporti tra la Comunità di Barumini e i baroni, alle controversie dovute all'insostenibile fiscalismo che gravava sui poveri contadini pastori.

All'interno dello stesso caseggiato è collocato, inoltre, il nucleo principale del Museo regionale delle Launeddas, dedicato al maestro Luigi Lai, famoso suonatore di launeddas. Si tratta di un tipico strumento musicale sardo costruito con vari tipi di canne e suonato con la tecnica della respirazione circolare.

L'esposizione è costituita da una serie di vetrine che contengono varie tipologie di launeddas, differenti sia per caratteristiche costruttive sia per accordature, e da una serie di testi descrittivi e foto d'epoca che ripropongono momenti di festa popolare nei quali si eseguivano varie ballate con l'antico strumento.

A corredo della visita, dei pannelli accompagnano il visitatore alla scoperta delle fasi costruttive dello strumento, della scelta dei materiali agli utensili necessari alla produzione, dalla lavorazione all'accordatura con la cera d'api e infine alla prova musicale. E' possibile approfondire i contenuti tramite la consultazione interattiva delle postazioni multimediali e la visione della video-intervista a Luigi Lai.

Infine, la sezione etnografica, collocata nelle logge adibite al ricovero degli animali, presenta vari

utensili adoperati per le attività quotidiane e strumenti utilizzati per i lavori agricoli risalenti ai primi decenni del secolo.

Si tratta di oggetti, in gran parte donati dagli abitanti di Barumini, prodotti artigianalmente con materiali poveri quali legno, ferro, pelle, stoffa, giunco, terracotta, vetro.

Tali manufatti costituiscono un'importante testimonianza degli antichi mestieri un tempo tramandati di generazione in generazione e consentono di preservare la memoria della cultura popolare locale.

Missione

La missione principale perseguita dal Polo Museale "Casa Zapata" è quella di garantire la conservazione, tutela e valorizzazione dei reperti, dei documenti e dei manoscritti storici in esso custoditi e conseguentemente di valorizzare e favorire la conoscenza del patrimonio culturale presente nel territorio di Barumini.

Ad essa si aggiungono altri obiettivi specifici quali la realizzazione di attività didattiche ed educative rivolte al mondo della scuola, atte ad avviare i giovani alla comprensione e conoscenza della storia e dell'archeologia, della storia del territorio e del complesso monumentale che ospita il Polo Museale; lo sviluppo di attività scientifiche e di ricerca attraverso la consultazione e lo studio del corpus di documenti e manoscritti custoditi presso gli archivi storici, la promozione e realizzazione di attività culturali di vario genere (mostre, incontri, seminari e convegni).

Servizi

Il Polo Museale "Casa Zapata" offre tutti i servizi necessari per garantire al pubblico le condizioni preliminari di accessibilità alle collezioni e per sviluppare con esse un rapporto attivo e proficuo, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

La sede museale è aperta tutto l'anno, con orario ampio e prolungato, variabile a seconda del periodo stagionale.

I principali servizi offerti sono:

Esposizione permanente

Presso il Polo Museale è possibile visitare l'esposizione permanente di reperti, relativa alle quattro sezioni Archeologica, Storica, Etnografica e delle Launeddas (vedi descrizione del Polo Museale)

Servizio di biglietteria

Il biglietto è integrato e comprende la visita presso tutte le strutture culturali presenti nel Comune di Barumini, il Museo "Casa Zapata", l'Area Archeologica "Su Nuraxi" e il Centro di Comunicazione e Promozione del Patrimonio Culturale "Giovanni Lilliu".

Vengono previste modalità di riduzione per minori fino ai 17 anni, per visite didattiche di ogni ordine e grado, per gruppi organizzati o comitive di almeno 20 persone, per Tour Operators; l'ingresso è gratuito per i minori fino ai 6 anni, i portatori di handicap e il loro accompagnatore.

Servizio di visita guidata

Il servizio, svolto da personale altamente qualificato, garantisce la visita alle varie sezioni del Polo Museale in più lingue, favorisce la conoscenza di tutte le collezioni esposte e della storia del palazzo Zapata. Il costo del servizio è gratuito, previo pagamento del biglietto d'ingresso.

Bookshop

In prossimità dell'ingresso principale e della biglietteria, è allestita una libreria specializzata, con vari testi, relativi in modo particolare alla storia della Sardegna e della Civiltà Nuragica.

Ristorazione

È disponibile il servizio di bar – caffetteria durante gli orari di apertura del Polo Museale.

Servizi educativi

L'offerta didattica prevede la creazione di percorsi specifici elaborati per scuole di ogni ordine e grado e la realizzazione di numerosi laboratori didattici che si propongono di avvicinare i giovani ed i bambini all'arte e all'archeologia stimolando la curiosità e l'istinto creativo.

Sito web

Tutte le informazioni relative al Polo Museale (storia, orari di accesso e costo dei biglietti, offerte formative per la scuola) sono fornite in più lingue all'interno del sito della Fondazione Barumini Sistema Cultura <http://www.fondazionebarumini.it>.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Gennaio e Febbraio
orario continuato 10.00 – 17.00

Marzo
orario continuato 10.00 -17.30

Aprile, Maggio, Giugno, Luglio e Agosto
orario continuato 10.00 – 20.00

Settembre
orario continuato 10.00 – 19.30

Ottobre
orario continuato 10.00 – 18.30

Novembre e Dicembre
orario continuato 10.00 -17.00

Accoglienza

- informazioni e orientamento: presso la postazione di accoglienza, situata in corrispondenza della biglietteria, il personale fornisce tutte le informazioni relative al Polo Museale, alle collezioni esposte, e ai servizi offerti. Le spiegazioni sono disponibili in più lingue.
- Informazioni on line: www.fondazionebarumini.it
- Segnaletica: il percorso di visita è indicato da un'adeguata segnaletica, sia interna sia esterna.
- Accesso diversamente abili

Fruizione

- Fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è fruibile il 100% delle sale allestite e del materiale in esposizione; eventuali disservizi verranno segnalati presso la biglietteria e nel sito www.fondazionebarumini.it
- Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: brochure, disponibile in diverse lingue, e catalogo del Polo Museale in vendita presso il bookshop; il servizio di visite guidate è obbligatorio e gratuito (è compreso nel costo del biglietto); strumenti multimediali (tablet e video).

Educazione e didattica

- Percorsi di visita specifici e personalizzati.
- Laboratori didattici attinenti all'archeologia e le varie collezioni esposte nel museo.

Tutte le informazioni relative ai progetti educativi e alle attività didattiche vengono fornite telefonicamente, attraverso un numero dedicato alle prenotazioni, inoltre sono reperibili sul sito www.fondazionebarumini.it.

Documentazione sui beni conservati

Presso le postazioni informatiche è consultabile l'archivio storico Zapata in formato digitale. L'archivio digitale è consultabile gratuitamente durante gli orari di apertura del Polo Museale.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

Eventuali reclami potranno essere presentati inviando una e-mail all'indirizzo amministrazione@fondazionebarumini.it

Comunicazione

La Carta della Qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet della Fondazione Barumini Sistema Cultura.