

# 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”:

### 1. 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 14.03.2013, 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 Presidente Consiglio dei Ministri del 27.01.94).

### 2. 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.

<b>ELEMENTI IDENTIFICATIVI</b>
<b>Regione</b>
Trentino Alto Adige
<b>Area Geografica</b>
Nord Italia
<b>Indirizzo</b>
Via Brescia, 1
<b>Città</b>
Trento
<b>Denominazione</b>
Museo Nazionale Storico degli Alpini
<b>Acronimo</b>
MNSA
<b>Sito Web</b>
<a href="http://museonazionalealpini.it">http://museonazionalealpini.it</a>
<b>Email</b>
<a href="mailto:museonazionalealpini@yahoo.it">museonazionalealpini@yahoo.it</a>
<b>Responsabile</b>
Ten. Col. Giuseppe MINISALE Direttore
<b>Telefono</b>
0461827248
<b>Eventuali altre sedi Denominazione e indirizzo</b>
Depositi presso Caserma Pizzolato, in via delle Ghiaie 24
<b>Caratteristiche essenziali Natura giuridica-istituzionale</b>
Museo militare del Ministero della Difesa
<b>Tipo di gestione</b>
Ente di Forza Armata
<b>Anno di Istituzione</b>
1958
<b>Notizie storiche</b>
Il Museo Nazionale Storico degli Alpini dipende dal Comando Truppe Alpine ed è un museo militare, sito all'interno del parco del Doss Trento. Esso custodisce la memoria del Corpo degli Alpini. All'interno è possibile visitare anche alcuni reperti archeologici trovati in sito e messi a disposizione dalla Soprintendenza dei Beni Culturali della Provincia Autonoma di Trento. Dal 2019 al 2021 il Museo è stato ristrutturato ed ampliato. Il percorso espositivo propone visite che illustrano la storia del Corpo degli Alpini, dalla sua nascita a oggi, con l'esposizione di numerosi reperti unici nel loro genere e mediante l'ausilio di materiale multimediale, schermi, videoproiezioni e sistemi digitali. Vengono ripercorse le tappe salienti della storia contemporanea, con particolare attenzione alle campagne d'oltremare, al 1° ed al 2° conflitto mondiale, fino alla partecipazione dei soldati italiani alle missioni internazionali di peace keeping. È disponibile un'applicazione, da scaricare sul proprio cellulare, per approfondire tutti i temi della visita. Il Museo ha riaperto il 4 novembre 2021.
<b>Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale. Missione:</b>
Il Museo aspira a detenere collezioni, documenti, fotografie rappresentativi della storia degli alpini dalla fondazione del Corpo ai giorni nostri, assicurando che le collezioni siano tenute in modo sicuro, curato e siano studiate ed esposte a favore del pubblico.
<b>Superficie espositiva (mq)</b>
1600 mq
<b>Spazi esterni (giardini e parchi)</b>
Prato antistante la struttura principale di proprietà del Museo. Il museo è inserito nel parco del Doss Trento.
<b>Numero totale sale</b>
3 sale
<b>Numero dei visitatori annuo</b>

circa 8000

#### **Compiti e servizi**

- Essere baluardo dei valori e della memoria e delle tradizioni del Corpo degli Alpini.
- Farsi promotore e valorizzare il patrimonio storico del Museo, promuovere la conoscenza dei Valori e della Patria con particolare attenzione ai giovani.
- Valorizzare con ogni mezzo il patrimonio del Museo in modo che i cittadini, con particolare riferimento ai giovani, possano trovare incitamento alla loro elevazione morale ed alla loro devozione alla Patria.
- Assicurare l'esposizione del patrimonio al pubblico.
- Ricercare e promuovere l'acquisizione dei materiali atti a perpetuare la gloria e le tradizioni delle Truppe Alpine, perseguendo studi e approfondimenti di carattere storico e militare.
- Promuovere stretti contatti e collaborazioni con le Autorità, gli Enti territoriali competenti per le attività museali e l'organizzazione scolastica per incentivare la frequentazione del Museo.
- Mantenere il legame con i Reparti alpini e l'Associazione Nazionale Alpini finalizzato al potenziamento del Museo per diffondere la conoscenza della storia e dei valori alpini.

#### **Numero dei visitatori annuo**

circa 8000

#### **Referente della compilazione della Carta**

**Nome:** Giuseppe

**Cognome:** Minissale

**Qualifica:** Direttore

**Telefono:** 0461-827248

**Mail:** [museonazionalealpini@yahoo.it](mailto:museonazionalealpini@yahoo.it)

#### **ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA**

##### **Orario di apertura**

Da Martedì al Giovedì 08.15 – 12.00

13.15 – 16.15

Venerdì 08.15 – 12.00

1° e 3° Sabato e Domenica 09.00 – 12.00

13.30 – 17.00

##### **Orario di apertura Feriale**

////

##### **Apertura Serale**

- Occasionale X
- Stagionale

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

6 ore

##### **Giorni di apertura**

- Lunedì chiuso
- Martedì orario: 08.15-12.00 13.15-16.15
- Mercoledì orario: 08.15-12.00 13.15-16.15
- Giovedì orario: 08.15-12.00 13.15-16.15
- Venerdì orario: 08.15-12.00
- 1° e 3° Sabato e Domenica orario: 09.00-12.00 13.30-17.00

##### **Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Lunedì

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

Dal 01 al 12 gennaio e dal 19 al 31 dicembre, Natale, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 1° Maggio, Ferragosto

##### **Numero di giorni di apertura annua**

240

##### **Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì [www.museonazionalealpini.it](http://www.museonazionalealpini.it)

<b>Presenza di social media</b>
Si Instagram @mnsamuseoalpini
<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si. Sito dello Stato Maggiore Esercito, Comune di Trento, Trentino Cultura, Visit Trentino, Rete Trentino Grande Guerra, Ufficio APT città di Trento, Trentino.com, Museoitalia, MIBAC musei italiani;
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>
Si
<b>Biglietteria NON COMPATIBILE CON MNSA</b>
- Ingresso a pagamento
X Ingresso gratuito
X Ingresso libero, senza emissione di biglietto
- Gestione diretta
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni Biglietti cumulativi Biglietti integrati Facility card
- Biglietti differenziati museo / parco
<b>Acquisto del biglietto</b>
<b>NON PREVISTO</b>
<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
NON COMPATIBILE CON MNSA
<b>Possibilità di prenotazione</b>
Si
<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
SOLO PER GRUPPI NUMEROSI (più di 25 persone)
<b>Modalità di prenotazione</b>
X In sede
X Telefonica
X Per mail
-Presso altri musei
X Presso uffici turistici e/o agenzie
X On line c/o sito web del museo/polo
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati
<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
Nessuno
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>
Attraverso il personale preposto
<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
Organizzate in maniera preventiva le prenotazioni per rendere immediato l'accesso
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>
Desk ingresso e display esplicativo
<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Si, brochure
<b>Segnaletica interna</b>
X Mappe di orientamento
X Segnali sui percorsi e i servizi
X Segnaletica di sicurezza
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
X Si
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
X Pannelli sui cancelli

<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
- Mappe di orientamento - Segnali sui percorsi e i servizi X Segnaletica di sicurezza
<b>Parcheggio riservato</b>
Parcheggio adiacente al Museo gestito dal comune e libero
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
- Muniti di cartellino identificativo X Dotati di divisa X Che parlano inglese o in altre lingue (alcuni addetti con buone conoscenze della lingua inglese) X In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>
Sì
<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
100%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
100%
<b>Personale dedicato</b>
No
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>
X Scivoli/rampe - Montascale - Ascensore - Guide a terra per non vedenti - Mezzi di locomozione per parchi/aree
<b>FRUIZIONE</b>
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>
Sala lettura e biblioteca (su prenotazione)
<b>Sale aperte</b>
///
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>
Tutti
<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
Sì
<b>Pulizia delle sale</b>
X Giornaliera - Una volta a settimana - Più di una volta a settimana - Meno di una volta a settimana
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>
NON COMPATIBILE CON MNSA
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>
Tutti gli spazi espositivi sono visitabili
<b>Spazi comunque visitabili</b>
NON COMPATIBILE CON MNSA
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>
X Giornaliera -Una volta a settimana -Più di una volta a settimana -Meno di una volta a settimana
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
- Sala video - Centro visitatori

X Sala destinata alla didattica
X Sala conferenze
<b>Zone di sosta</b>
Spazio antistante l'ingresso (esterno), atrio all'ingresso (coperto)
<b>Area Wi-Fi</b>
No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
Sì
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
No (è installato un impianto per il riciclo dell'aria e di riscaldamento a pavimento)
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No
<b>Monitoraggio/manutenzione periodici delle attrezzature per la sicurezza e per fruizione di sale e spazi</b>
Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì
<b>Schede mobili</b>
Sì
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
100%
<b>Guide brevi</b>
Sì nei pannelli digitali
<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
X Gratuito
- A pagamento
X Disponibili in inglese e/o altre lingue
<b>Catalogo generale</b>
- Gratuito
- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue
X Non presente
<b>Audioguide</b>
- Gratuite
- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue
X Non presente
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>
X Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibilità di sussidi
X Disponibili in inglese o in altre lingue
<b>Strumenti multimediali</b>
X Postazioni audio/video
X Dispositivi "mobili"
X Gratuiti
- A pagamento
- Altro: App interna Wi-Fi (ita-ingl)
<b>Strumenti multimediali: Altro</b>
Sistema WIFI con applicazione per approfondimento visita/reperi

<b>Strumenti online</b>
- Sì
- No
X QR Code (zona specifica ritrovamenti archeologici)
- Applicazioni web scaricabili
<b>Strumenti online: Altro</b>
///
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>
X Sì
- No
- Disponibili in inglese o in altre lingue
<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
- Sì
X No
- Solo su richiesta
<b>Ove esistente, specificare orario</b>
///
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti
X Non presenti
<b>Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro</b>
No
<b>SERVIZI DI OSPITALITÀ Bookshop</b>
- Gestione diretta
- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Entrata indipendente
X Non presente
<b>Caffetteria</b>
- Gestione diretta
- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Entrata indipendente
X Non presente (disponibilità di macchinette distributrici acqua bevande caffè e merendine)
<b>Ristorante</b>
- Gestione diretta
- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto
- Entrata indipendente
- Menu differenziati per pubblici con esigenze specifiche
X Non presente
X Macchinette distributrici Caffè, Bevande e Merendine
<b>Guardaroba custodito</b>
Sì (Armadietti con chiavi)
<b>Servizi igienici</b>
Sì
<b>Nursery</b>
No

<b>VALORIZZAZIONE</b> Si organizzano esposizioni temporanee
Sì
<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
- Trimestrale
- Semestrale
X Annuale
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>
Sì
<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>
Sì
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>
Sì
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>
- Editate in proprio
- Esternamente
- Collane
- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica
<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia
- Scienze naturali
- Altro/specificare
<b>Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare</b>
///
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>
X Sito web
X Quotidiani
X Network radio-televisivi
X Cartellonistica
X Mailing list
- Newsletter
X Social network
<b>Risorse aggiuntive</b>
X Erogazioni liberali
X Sponsorizzazioni
X Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei
<b>Accordi e convenzioni</b>
X Partnership con altri istituti
X Accordi integrati
X Volontariato
X Convenzione con la PAT per visite istituti scolastici
- Servizio civile
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b> Servizi educativi



No
<b>Didattica affidata in concessione</b>
No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>
Sì
<b>Visite e percorsi tematici</b>
- senza prenotazione/iscrizione
- Sì con prenotazione/iscrizione
- No
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>
- senza prenotazione/iscrizione
- con prenotazione/iscrizione
X No
<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
- senza prenotazione/iscrizione
- con prenotazione/iscrizione
X No
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>
- senza prenotazione/iscrizione
X con prenotazione/iscrizione
<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
- senza prenotazione/iscrizione
- con prenotazione/iscrizione
X No
<b>Altre iniziative</b>
- senza prenotazione/iscrizione
- Sì con prenotazione/iscrizione
- Altre iniziative/descrizione
<b>Altre iniziative/descrizione</b>
////
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>
No
<b>Possibilità di consultazione documentazione per didattica presso gli Uffici Servizi Educativi: orario</b>
No
<b>Possibilità di consultazione documentazione per didattica presso segreteria didattica concessionario:</b>
Durante l'orario di apertura del Museo
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>
No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>
- X Quotidiani
- X Sito web
- X Mailing list
- Newsletter
- X Social network
- X Pieghevoli
- Non presenti
<b>DOCUMENTAZIONE SU BENI CONSERVATI Possibilità di consultazione</b>
Sì
<b>Orario</b>
- Lun ////
- Martedì, mercoledì e giovedì dalle 08.15 alle 12.00 e dalle 13.15 alle 16.15
- Ven 08.15-12.00
- 1° e 3° Sabato e Domenica 09.00-12.00 13.30-17.00

<b>Numero di opere inventariate</b>
100%
<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
100%
<b>Numero di reperti esposti</b>
511
<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
65%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto: sistema SIGE + registro donazioni</b>
- 100%
X > 50%
- < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
- 100%
-> 50%
X < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
- 100%
-> 50%
X < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
- 100%
X > 50%
- < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
<b>Disponibilità di: prodotti multimediali (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
X 100%
- > 50%
- < 50%
X Consultabili in sede
- Disponibili on-line
<b>Disponibilità di pubblicazioni</b>
X Si
- No
- Disponibili on-line
<b>SERVIZI SPECIALISTICI Depositi</b>
X Si
<b>Archivio</b>
X Si
<b>Biblioteca</b>
X Si
<b>Fototeca</b>
X Si

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo 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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse

- Sì, partecipando a percorsi tematici

X Sì, realizzando esposizioni temporanee

- No

**Altro**

///

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

X Sì, con altri musei del territorio

X Sì, con altri musei affini per tipologia

X Sì, con enti e istituzioni culturali

X Sì, con altri soggetti

- No

**Altro**

///

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

Sì

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì. Disponibili brochure (italiano, inglese e tedesco)

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

No

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

X Enti territoriali

X Associazioni di volontariato

X Associazioni culturali

X Operatori economici

X Fondazioni

- Società di servizi

- Imprenditoria locale

X Ditte e fornitori tecnici

- Case editrici

X Università e istituti di formazione

X Biblioteche e archivi

X Musei

- Mass media - stampa

- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani

X Mailing list

- Newsletter

X Social network

**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.)**

Ampliamento della collaborazione con i Musei del territorio. Ricerca di estendere la formula delle mostre temporanee in sede, sviluppando ulteriori tematiche e argomenti oggetto delle mostre. Individuazione di nuove iniziative che possano essere di interesse per i diversi pubblici. Sviluppo nuove attività come presentazioni libri, concerti, conferenze, cori in Museo.

#### **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.)**

Struttura di recente costruzione, al momento non sono pianificati interventi migliorativi.

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

Ricerca continua di rapporti con privati per donazioni, collaborazioni con altri Enti Museali per prestito/comodato in uso di materiali

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

In valutazione presso le S.A. l'attivazione di un bookshop

**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.)**

Nel corso del 2026 sono stati programmati:

- Gennaio-dicembre: mostra temporanea presso Torre Vanga sull'alpinismo;
- Febbraio-aprile: mostra temporanea "Bacco e Tabacco" (in sede)
- Set.-nov.: mostra con il Gruppo Modellistico Trentino sull'interoperabilità nelle F.A. (in sede)
- Incontri per letture/presentazioni libri, manifestazione musicale e cori in museo.

Altro

Mostra temporanea per l'adunata dell'Associazione Nazionale Alpini a Genova, 7 - 11 maggio 2026

#### **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 riservato alla carta dei servizi 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.

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. (15.01.2026)

## MODELLO DI RECLAMO/ COMPLAINT FORM

### MINISTERO DEI BENI CULTURALI

Indirizzo/Address

Telefono	Mail

(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**