



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE
Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche - Urbino

Carta della qualità dei servizi della Rocca Demaniale di Gradara

La Carta dei servizi e dei diritti dell' utente del museo ha origine dalla definizione di museo data nel Codice dei Beni Culturali, D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, art. 101, comma 2a "il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio ", comma 3 "gli istituti e i luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico ", art. 102, comma 1 "Lo Stato, le regioni gli altri enti pubblici territoriali... assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all' art. 101 ..."ed inoltre da tutti le circolari e regolamenti ministeriali che regolano i rapporti con il pubblico nei musei statali.

Il Ministero per i Beni e le Attività culturali ha emanato un "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" (D. M. 10 maggio 2001) individuando VIII ambiti di funzionamento del museo con i relativi requisiti e standard minimi di funzionamento.

Il dovere del museo di garantire adeguati servizi al pubblico, stabiliti dagli standard, si traduce in diritti del visitatore che fruisce dei beni culturali conservati al suo interno.

La Carta dei servizi e dei diritti del visitatore è strumento di comunicazione tra il museo ed il suo pubblico. In essa sono elencati i servizi disponibili ai visitatori.

1. Natura giuridico-istituzionale e staff

La Rocca Demaniale di Gradara è edificio storico di proprietà dello Stato, tutelato ai sensi della vigente normativa sui beni culturali, destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico, senza scopo di lucro (D.Lgs. 42/04, artt. 53, 101c.1 e 3).

Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale. E' istituto museale dipendente dalla Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche, la cui sede è a Urbino, in Piazza Rinascimento, 13 - 61029 Urbino (PU), che è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. La gestione economica e del personale è effettuata dalla Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

- Soprintendente ad interim: dott.ssa Vittoria Garibaldi
- Direttore: dott.ssa Maria Rosaria Valazzi
- Coordinamento Amministrativo:Dott.ssa Clorinda Petraglia
- Servizi Educativi: Sig. Lorenzo Parisi
- Assistente tecnico: sig. Massimo Fabbri

- Collaboratore Tecnico impiantistica: geom. Guido Principe
- Addetti alla Vigilanza.

Tutto il personale è dipendente della Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche.

2. Sede

Piazza Alberta Porta Natale - 61012 Gradara (PU) - Tel.: 0541 964181 - Fax.: 0541 969085

3. Trasporti

Il museo è accessibile:

Con mezzi pubblici (autolinee da Pesaro e Rimini)

Con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze parcheggi pubblici a pagamento.

4. Modalità di accesso

(Ex D. Lgs. n. 42/04 art. 103) - L'accesso è a pagamento:

Costo del biglietto intero: € 4, Biglietto ridotto: € 2 per tutti i giovani dell'Unione Europea con età tra i 18 e 25 anni, per i docenti con incarico a tempo indeterminato delle scuole statali, per i cittadini non comunitari di età compresa fra i 18 ed i 25 anni, a condizione di reciprocità nella riduzione.

Ingresso gratuito per: i cittadini dell'Unione Europea minori di 18 anni e maggiori di 65 anni; studenti e docenti di Architettura, Lettere (indirizzo archeologico e storico-artistico), Conservazione dei Beni Culturali e Scienze della Formazione; Accademie di Belle Arti; dipendenti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; membri ICOM; guide ed interpreti turistici in servizio; giornalisti con tesserini dell'ordine; gruppi scolastici con accompagnatore, previa prenotazione, portatori di handicap con accompagnatore.

Gratuito per tutti nelle Giornate Europee del Patrimonio e nella Settimana della Cultura.

Eventuali esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero.

5. Servizi di accoglienza

Sono presenti:

Biglietteria-informazione, Bookshop, Deposito bagagli e guardaroba gratuito (servizi aggiuntivi)

Servizi igienici per i visitatori

Il Servizio Educativo, direttamente gestito dal museo, elabora progetti ed iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio artistico del territorio in collaborazione con le scuole e gli Enti locali.

6. Storia

La pianta attuale del Castello di Gradara, un quadrilatero con torri angolari, riflette i moduli tipici delle fortezze del XIV secolo. Fu questa l'epoca di maggior splendore per la Rocca, la cui

importanza strategica era enorme, per la sua posizione all'incrocio dei percorsi tra le Marche e la Romagna; ne erano signori i Malatesta, antagonisti dei Montefeltro nella continua lotta per il possesso delle terre di confine tra le due regioni.

I Malatesta, dalla natia Pennabilli, avevano esteso il loro dominio fino a Rimini, spingendosi poi fino a Pesaro e Fano. Essi furono particolarmente legati a Gradara che, nel 1363, dotarono di statuti come libero comune. Sotto la signoria dei Malatesta la possente macchina bellica si trasformò in una splendida residenza. Antiche testimonianze ci illustrano le sue stanze ricche di pitture che, secondo i canoni del tempo, illustravano le gesta degli antichi romani, malauguratamente distrutte.

Tuttavia mai passò in secondo ordine la funzione bellica della Rocca. Infatti negli anni della grande avventura di Sigismondo Pandolfo Malatesta, furono le scarpature alle cortine murarie e le torri angolari, per adeguare la Rocca ai nuovi strumenti bellici (polvere da sparo).

La Rocca conobbe un altro periodo di splendore con Giovanni Sforza, signore di Pesaro, il quale restaurò il Castello per ospitarvi Lucrezia Borgia da lui sposata nel 1493.

Del periodo sforzesco la Rocca conserva ancora gli importanti cicli di affreschi attribuiti ad Amico Aspertini. Altra importante testimonianza del secolo XV è la pala di maiolica invetriata di Andrea della Robbia (Madonna col Bambino e Santi), di cui si ignora l'originaria collocazione.

Terminata la signoria sforzesca la Rocca passò sotto i Della Rovere ed infine, con l'estinzione di quest'ultima casata, anche Gradara passò allo Stato della Chiesa.

Da ricordare anche le più importanti fasi di restauro e ripristino della Rocca; un primo intervento avvenne nel '700 ad opera di Carlo Mosca Barzi il quale restaurò il Castello con scrupolo archeologico. Seguirono lunghi anni di abbandono nei quali la Rocca decadde nuovamente. L'acquisto da parte del conte Morandi Bonaccorsi, nel secolo scorso, segnò l'inizio di importanti lavori di ripristino che furono eseguiti senza alcuna considerazione delle caratteristiche del monumento. Umberto Zanvettori tra il 1921 ed il 1923 iniziò il restauro degli interni del Castello, nei quali volle ricreare gli ambienti in cui si svolgeva la vita di una corte rinascimentale; il revival fu perseguito creando suggestive atmosfere di matrice dannunziana che fanno della Rocca Demaniale di Gradara una delle mete più ambite e suggestive tra Marche e Romagna.

Secondo la tradizione, non confermata dalla documentazione storica, vi si sarebbe svolta la tragica vicenda di Paolo e Francesca, raccontata da Dante nel V canto dell'Inferno, nella Divina Commedia.

7. Missione del Museo

La Rocca Demaniale di Gradara, secondo la definizione data dalla legge assolve alla "missione" di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio storico-artistico ed etnoantropologico statale del territorio di competenza, oltre che delle collezioni del museo e che al museo stesso hanno dato origine; svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale. Il museo assolve a questa "missione" come:

Sede espositiva di importanti collezioni.

Sede di attività di ricerca scientifica incentrata sul patrimonio del museo e sulle testimonianze del territorio.

Sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante seminari, convegni, "stage" e corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate. La scuola è un suo utente privilegiato.

Nelle sue molteplici attività si avvale anche della collaborazione di Università ed Istituti di Ricerca, di Enti locali e di Associazioni Culturali che operano sul territorio.

8. Obiettivi e progetti

Ampliamento dell' offerta del numero delle sale fruibili.

Incremento dell' informazione intesa come esplicitazione dei servizi offerti e rispetto delle esigenze dell' utente, quelle reali e quelle potenziali.

Creazione di strumenti adeguati alle categorie svantaggiate, per le quali è attualmente accessibile soltanto il piano terreno.

Riduzione dei tempi massimi di attesa per le visite su prenotazione.

Si impegna a conservare e proteggere il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo, chiede perciò ai visitatori di collaborare:

- Rispettando gli oggetti esposti, senza toccarli, sporcarli, alterarli o danneggiarli;
- Mantenendo un comportamento durante la visita che non disturbi gli altri visitatori, parlando a bassa voce e spostandosi lentamente da un ambiente all' altro;
- Non fumando nel museo;
- Spegnendo i cellulari in prossimità degli impianti di sicurezza; non facendo fotografie e riprese di qualsiasi tipo senza il consenso scritto del Soprintendente; non introducendo animali, ombrelli, corpi contendenti, borse di grandi dimensioni, zaini.

FATTORE / INDICATORE QUALITA'	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Orario di apertura		Da martedì a domenica e festivi dalle ore 8.30 alle ore 19.15; lunedì dalle ore 8.30 alle ore 14.00. La biglietteria chiuderà alle ore 18.30 da martedì a domenica e festivi; lunedì alle ore 13.15.
Giorni di apertura		Tutti i giorni ad eccezione del lunedì pomeriggio e dei seguenti giorni di chiusura considerati festivi (D.M 13/04/1993; 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre).
Attesa per l'acquisto del biglietto:		
- in sede		30'
- su prenotazione		30'
	Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza	Le prenotazioni avvengono contattando la biglietteria al seguente numero telefonico: 0541/964697
ACCOGLIENZA		
Informazioni e orientamento		
- esistenza di in punto informativo		La biglietteria, in prossimità dell'ingresso
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI / NO	SI (a cura del gestore dei servizi aggiuntivi)
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI	Spae-mar@beniculturali.it
- presenza di segnaletica	SI	Segnali sui percorsi e i servizi, mappe per la sicurezza: evacuazione in caso di emergenza
Accesso facilitato per utenti con ridotte capacità motorie	NO	SI (soltanto al pianoterra)

FATTORE / INDICATORE QUALITA'	STANDAR DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione		E' aperto il 90% delle sale
- spazi dedicati alla fruizione		90% dei mq. allestiti / fruibili sul totale
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	Tempi massimi di attesa; 30'	30'
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	30'	30'
- attesa per l'accesso per altre categorie	30'	30'
Efficacia della medesima		
- pannelli e/o - schede mobili		SI NO
- guide brevi	SI / NO	SI, a pagamento
- catalogo generale	SI / NO	SI, a pagamento
- audioguide	SI / NO	SI, a pagamento
- visite didattiche	SI	SI, gratuite su prenotazione
- strumenti multimediali	SI / NO	SI, video proiettori e televisori
- strumenti <i>on line</i>	SI / NO	NO

FATTORE / INDICATORE QUALITA'	STANDAR DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa		NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa		NO
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici		NO
- esistenza di percorsi specifici		NO
EDUCAZIONE DIDATTICA		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato		Il Servizio Educativo è gratuito e disponibile su prenotazione al numero: 0541/964181
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		Dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la sede del museo
Ampiezza		
Iniziative:		Collaborazione alla sistemazione, cura e stampa della cartellonistica del museo
- Visite e percorsi tematici		SI, lettura dell'immagine, storia, architettura e geometria nella Rocca Demaniale di Gradara
- laboratori artistici e di animazione		SI, attività teatrali, manipolazioni, fumetti, animazioni e giochi in museo
- corsi di formazione per docenti scolastici		NO
- corsi di formazione per operatori didattici		NO
- Progetti speciali in convenzione con le scuole		SI
- Altre iniziative		SI

FATTORE / INDICATORE QUALITA'	STANDAR DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative		SI
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione		Documentazione consultabile presso la sede della Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche Urbino
Ampiezza		
- schede di catalogo		NO
- schede di restauro		SI, su richiesta scritta
- schede di movimentazione		SI, su richiesta scritta
- archivio fotografico		SI, su richiesta scritta
- archivio multimediale (sonoro, audio video)		NO
- pubblicazioni		SI



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE
Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche - Urbino

Rocca Demaniale di Gradara

c/o Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico delle Marche - Urbino
Piazza Rinascimento, 13 - 61029 URBINO (PU) Tel. 0722/2760 Fax 0722/4427

MODULO DI RECLAMO **(si prega di compilare in stampatello)** **RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME
NOME
NATO/A
RESIDENTE A
VIA
CAP
E-MAIL

PROV
PROV

IL

TELEFONO FAX

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Si informa, ai sensi dell' art13 del D.Lgs. n. 196/ 2003, 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 per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLE MARCHE
Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici delle Marche - Urbino

Rocca Demaniale di Gradara

c/o Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico delle Marche - Urbino
Piazza Rinascimento, 13 - 61029 URBINO (PU) Tel. 0722/2760 Fax 0722/4427

SPERIMENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI QUESTIONARIO PER GLI UTENTI

Stiamo sperimentando il modello di carta dei servizi del Museo della Galleria Nazionale delle Marche di Urbino.

La preghiamo di collaborare al successo di questa iniziativa compilando il seguente questionario che potrà essere consegnato all'uscita al personale addetto.

1 E' complessivamente soddisfatto dei servizi offerti da questo Museo/biblioteca/archivio?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

In caso di risposta negativa indicare le motivazioni

3 Ritieni che l'adozione della Carta dei Servizi, con la quale le istituzioni culturali si "impegnano" a garantire precisi livelli di prestazione, sia utile per migliorare il rapporto con i loro utenti?

SI NO

In caso di risposta negativa indicare le motivazioni

4 Le sembra che il modello di Carta dei Servizi da noi proposto interpreti le esigenze principali degli utenti e fornisce risposte adeguate ai bisogni essenziali da Lei avvertiti?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

In caso di risposta negativa indicare eventuali altre esigenze

5 Vorrebbe suggerire integrazioni e modifiche in relazione ai singoli impegni?

Nome

Professione

Età

Residenza: (città e nazione)

E' un utente abituale di questa struttura

E' Qui per la prima volta

(sbarrare la casella corrispondente)