



ASSOCIAZIONE FORTE DI BARD LA CARTA DEI SERVIZI

I. PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le istituzioni 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. L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Forte di Bard, si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Forte di Bard 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, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

continuità

Il Forte di Bard 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.

Il Forte di Bard 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 Forte di Bard persegue 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

Caratteristiche

Natura giuridico-istituzionale

Il Forte di Bard è gestito, sulla base di apposita Convenzione stipulata con la Regione Autonoma Valle d'Aosta, dall'Associazione Forte di Bard, senza fini di lucro. I soci fondatori sono la Regione Autonoma Valle d'Aosta, la Fondazione Cassa Risparmio di Torino e la Compagnia di San Paolo mentre socio sostenitore è la Finaosta S.p.A..

Sede

Il Forte è accessibile dal borgo medievale di Bard o dal parcheggio pluripiano, alla base della rocca si accede alla partenza degli ascensori panoramici dall'ascensore interno al parcheggio. Dal piano 2 del parcheggio, si accede all'edificio di Accoglienza. La salita alla rocca prosegue attraverso i tre ascensori panoramici. Giunti all'arrivo del terzo, si prosegue a sinistra seguendo le indicazioni biglietteria e accedendo al quarto ascensore che porta alla stessa. L'accessibilità è altresì assicurata da 2 camminamenti pedonali e in casi di maggiore affluenza o in caso di guasti al sistema di ascensori inclinati, da un servizio di navette. Indirizzo: Forte di Bard, 11020, Bard (Aosta – Italia).

Storia

Il Forte di Bard è protagonista di una storia lunga oltre mille anni. Distruzioni e ricostruzioni, alternate a passaggi di personaggi illustri, da Napoleone a Stendhal, a Cavour, fanno di Bard un sito storico, monumentale di notevole suggestione. Data la sua posizione strategica, il Forte fu utilizzato come roccaforte sin dall'epoca romana. Risale al 1034 il primo insediamento fortificato appartenuto ai visconti di Aosta Boso, che nel 1242 passò sotto il dominio sabauda e nel 1661 divenne il presidio delle forze del Ducato di Savoia in Valle d'Aosta. La valorosa resistenza opposta a Napoleone nel maggio 1800 è l'episodio militare più noto di cui il Forte fu protagonista: la resa delle armi fu firmata il 1 giugno, solo dopo un lungo assedio. Successivamente, per ordine di Napoleone il "vilain castel de Bard" fu raso al suolo. Nel 1827 Carlo Felice promosse la ricostruzione del Forte, affidando il progetto all'ingegnere militare Francesco Antonio Olivero. I lavori, iniziati nel 1830, si conclusero nel 1838. La piazzaforte era, ed è tuttora, costituita da tre principali corpi di fabbrica disposti su diversi livelli: l'Opera Ferdinando in basso, l'Opera Vittorio nella zona mediana e l'Opera Carlo Alberto, la più imponente, alla sommità. Dismesso nel 1975 dal demanio militare, il Forte di Bard è stato acquisito nel 1990 dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta, che nel 1993 ne ha quindi avviato il piano di recupero. Il Forte è stato inaugurato il 13 gennaio 2006.

Missione

L'Associazione Forte di Bard ha come scopo la valorizzazione storica, culturale, monumentale del Forte e del Borgo di Bard e dell'area afferente. A livello più generale la missione dell'Associazione è di promuovere a livello nazionale e internazionale l'offerta della Regione Valle d'Aosta con particolare riferimento ai segmenti di domanda del turismo culturale e ambientale.



III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Attività

Il Forte di Bard si prefigge di offrire un'offerta di elevata qualità nei seguenti segmenti di attività:

- offerta permanente: Museo delle Alpi, Percorso Alpi dei Ragazzi, Percorso delle Prigioni, Percorso panoramico esterno
- offerta temporanea: Mostre di livello internazionale, tematiche e monografiche (pittura, scultura, fotografia)
- offerta informativa: spazio Vallée Culture, spazio Info Lounge
- offerta commerciale: Bookshop e Caffetteria, negozi del Passage du Fort e attività ricettive del Borgo di Bard, questi ultimi affidati in gestione esterna
- offerta MICE: Meetings, Incentive, Congresses, Events
- offerta didattica

Accessibilità esterna

Il Forte è accessibile: in autoveicolo dalla SS. 26 della Valle d'Aosta e dall'autostrada A5, con uscita ai caselli di Pont-Saint-Martin a Sud e di Verrès a Nord, rispettivamente a 5 e 9 km di distanza. In treno, Le stazioni ferroviarie più vicine (tratta Torino-Aosta) sono situate a Pont-Saint-Martin e Verrès da dove è possibile usufruire di autobus che conducono nel Comune di Bard (fermata lungo la SS.26 ai piedi del Forte). Per chi raggiunge la Valle d'Aosta con un treno locale, la stazione di riferimento è quella di Hône-Bard, collocata a 500 m dal Forte. In aereo, gli aeroporti più prossimi sono l'aeroporto internazionale di Torino Caselle "Sandro Pertini" e l'Aeroporto turistico "Corrado Gex" di Aosta (chiuso per lavori di ampliamento), rispettivamente a circa 60 e 45 chilometri di distanza.

Parcheggio

Ai piedi del Forte è collocato un parcheggio pluripiano. Sono disponibili 113 posti auto. Il servizio è a pagamento. Tariffa forfettaria 3,00 euro diurno e 1,5 euro notturno. Nei momenti di massima affluenza un servizio navetta gratuito è disponibile da/verso i principali parcheggi presenti nelle vicinanze del Forte.

Accessibilità interna e sicurezza

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati resi facilmente accessibili ai visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti ascensori e servizi igienici. Le persone disabili sono aiutate nell'accesso e nell'uso degli ausili dal personale di vigilanza, pertanto il Forte è visitabile da persone con difficoltà motorie. Sono individuabili e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

Orari

Compatibilmente con le risorse umane messe a disposizione, Il Forte di Bard si impegna a estendere il più possibile l'orario di apertura, garantendo l'apertura quotidiana, compresi sabato e domenica e le festività principali. In termini generali il Forte è aperto dal martedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 18.00. Il sabato e domenica dalle 10.00 alle 19.00. Giorno di chiusura lunedì. Chiuso il 25 dicembre. Variazioni straordinarie ai suddetti periodi sono comunicate attraverso il sito web e con appositi comunicati stampa. Il calendario invernale



prevede fino a marzo l'apertura ridotta dal mercoledì alla domenica, mentre nel periodo estivo (luglio e agosto) aperture straordinarie serali e di lunedì.

Modalità di accesso

(ex. D.Lgs. n.42/04 art. 103) l'accesso alla maggior parte degli spazi è a pagamento. Il biglietto d'ingresso si acquista in sede oppure on line attraverso il servizio e-commerce. Museo delle Alpi intero: 8,00 €, ridotto: 6,00 €, ragazzi: 4,00 €, scuole 6-18 anni: 4,00 €, Mostre (indicativamente) intero: 6,00 €, ridotto/ragazzi: 4,00 €, Le Alpi dei Ragazzi, intero: 6,00 €, ingresso ridotto (ultra 65enni, studenti universitari, giornalisti): 5,00 € ragazzi (6-18 anni): 4,00 € famiglie: biglietto ridotto per due adulti con minimo due ragazzi con età max 18 anni, ingresso assistito (fino a 21 persone): 65,00 € (solo su prenotazione) + 2,00 € (ingresso), ingresso omaggio (0-5 anni; disabili). Mostre Scuderie *Ingresso libero*. Prigioni del Forte intero: 4,00 €, ridotto: 3,00 €. Per esenzioni o riduzioni per particolari categorie professionali o giornate ed iniziative definite di volta in volta dal Ministero, chiedere alla biglietteria. La biglietteria è aperta negli orari di visita al Forte. L'Associazione si impegna a garantire al pubblico, compatibilmente con le risorse umane messe a disposizione, l'espletamento della bigliettazione e delle procedure per l'ingresso e l'intervallo tra la bigliettazione e l'ingresso, in un tempo non superiore ai 30 minuti. La biglietteria chiude un'ora prima della chiusura del Forte.

Accoglienza

Il punto di informazione è individuato in un punto accoglienza sito ai piedi del Forte, nel punto di accesso agli ascensori panoramici che raggiungono l'Opera Carlo Alberto, sede della biglietteria e delle principali aree espositive. Il primo piano dell'edificio di Accoglienza ospita l'Infolounge spazio per la promozione turistica, culturale, ambientale e enogastronomica della Valle d'Aosta. Nei locali il pubblico può trovare, in un ambiente accogliente e confortevole, il materiale relativo all'offerta turistica di tutti i comuni della Regione in termini di ricettività, offerte per il tempo libero ed eventi. L'intero percorso di salita e l'orientamento all'interno della struttura è garantito da apposita segnaletica. Il museo garantisce informazioni e assistenza con personale qualificato per tutto l'orario di apertura. La Biglietteria è collocata all'interno dell'Opera Carlo Alberto (arrivo degli ascensori panoramici). Informazioni relative ai servizi forniti sono disponibili sul sito web www.fortedibard.it. Sono a disposizione dépliant gratuiti in più lingue che illustrano la storia, i servizi e i progetti espositivi.

Informazione online

Relative al Forte e agli spazi museali sono pubblicate nel sito del Forte www.fortedibard.it.

Piante di orientamento

Le piante di orientamento dei piani e delle sale sono presenti all'ingresso, con indicazione dei percorsi espositivi e segnalazione dei servizi igienici e sono messe a disposizione gratuita del pubblico su supporti cartacei.

Altri servizi

Guardaroba gratuito con sistema di armadietti a cauzione. In aggiunta ad un utilizzo spontaneo da parte dei visitatori, per motivi di protezione delle opere, il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi attrezzati a guardaroba borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi. Gli oggetti lasciati in deposito nei guardaroba self-service devono essere ritirati prima della chiusura del Forte.



Caffetteria

La Caffetteria di Gola sita nell'omonimo locale è aperta con orario indicativo 10.00 -18.00 (19.00 nei gg festivi). Limitatamente ai gruppi e su prenotazione, la Caffetteria offre anche un servizio di ristorante con proposte della cucina tradizionale valdostana e non. Il locale La Polveriera è utilizzato con la sua cucina indipendente per servizi di catering, banchetti e eventi nuziali.

Bookshop

Accanto alla Biglietteria è presente una libreria specializzata che offre un'ampia scelta di pubblicazioni a chi vuole approfondire la conoscenza sulla storia del Forte di Bard e, più in generale della Valle d'Aosta e del suo patrimonio ambientale, artistico e monumentale. Ampio spazio viene dato alle pubblicazioni edita dall'Associazione Forte di Bard e al merchandising istituzionale e specifico dei singoli progetti espositivi

Sale conferenze

La struttura ospita due sale conferenze disponibili per meeting aziendali, convegni, tavole rotonde, conferenze stampa. La Sala degli Archi Candidi dispone di 100 posti, la Sala Oliver di 132 posti. Entrambe sono dotate di apposita sala regia e sono attrezzate con impianto audio/video e connessione ad internet. E' possibile erogare a servizio delle Sale Conferenze welcome-coffee e/o coffee-break.

Hot spot wifi gratuiti

Il Forte di Bard è per la quasi totalità degli spazi coperto con rete wifi gratuita con accredito via sms.

Servizio fasciatoio e defibrillatore

Il Forte di Bard è dotato di servizio fasciatoio self service e di defibrillatore collocato in apposita cassetta.

Condizioni ambientali

La quasi totalità degli spazi aperti al pubblico è dotata di sistema di riscaldamento invernale e di climatizzazione estiva.

Apertura delle sale

Tutte le sale di norma sono aperte al pubblico. Quando una sala viene temporaneamente chiusa, all'atto della bigliettazione il pubblico ne è informato. Ogni sala e ogni vetrina è dotata di pannelli esplicativi e di didascalie degli oggetti, nella quasi totalità dei casi in almeno due lingue. Esistono altre dotazioni informative, a pagamento, che agevolano la conoscenza e il godimento dei beni: guide brevi, visite didattiche, cataloghi delle esposizioni, libri sul Forte e audioguide.

Prenotazioni

La prenotazione per le scolaresche e i gruppi è obbligatoria anche senza visita guidata. Le prenotazioni sono calendarizzate e vengono gestite attraverso specifico booking interno agli uffici, telefonando al n. 0039 0125 833817. L'accesso di gruppi o scolaresche non prenotate è condizionato dalla disponibilità dei locali espositivi al momento della richiesta.



Riproduzioni

La riproduzione fotografica e video degli spazi interni del Forte di Bard è in linea di massima vietata salvo autorizzazione preventiva, da rilasciarsi a fronte di domanda formale per finalità non commerciali. In taluni, l'autorizzazione è soggetta a pagamento di un diritto di immagine.

Servizio didattico museale

Il servizio è direttamente gestito dall'Associazione Forte di Bard, elabora progetti e iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio alpino, rivolti a tutti i segmenti di scolarità, in collaborazione con mediatori culturali di una società consortile, con i Centri Educativi Assistenziali per adulti, con le scuole e l'Università, svolgendo attività educativa e di formazione anche per adulti e tutoring per studenti universitari in stage presso il Forte. Un calendario di iniziative è programmato con cadenza semestrale per diversi tipi di pubblico. Il materiale informativo e didattico prodotto dal servizio è accessibile online sul sito web www.fortedibard.it. Durante tutto l'anno sono organizzati laboratori didattici per bambini di diverse fasce d'età, famiglie e aziende. La diffusione delle informazioni è attraverso mailing-list, stampa, web. A richiesta il pubblico può essere informato delle iniziative attraverso e-mail. Informazioni e servizio di prenotazioni sono forniti durante l'orario di apertura del Forte telefonando al n. 0039 0125 833817.

Documentazione sui beni conservati

L'accesso alla documentazione bibliografica, grafica e fotografica sui beni conservati è consentito a discrezione dell'Associazione unicamente per ragioni di studio o ricerca su richiesta scritta indirizzata all'Associazione Forte di Bard.

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 puntuali da presentare con le seguenti modalità: invio di apposita comunicazione email avente ad oggetto "RECLAMO" all'indirizzo di posta elettronica info@fortedibard.it. Il Forte di Bard effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 60 giorni e ad attivare se del caso eventuali forme di ristoro, consistenti in scontistica o omaggi su visite successive. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa sul sito Internet dell'Associazione www.fortedibard.it.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno.