



## **I Castelli svizzeri**

### **Carta di qualità**

29.05.2017

I Castelli svizzeri è un'associazione senza scopo di lucro che riunisce i maggiori castelli e fortezze della Svizzera. Insieme i suoi membri perseguono una missione di conservazione del patrimonio culturale, di studio e di valorizzazione nei confronti dell'utenza proveniente da tutte le regioni nazionali e internazionali. Attraverso questa Carta i suoi membri si impegnano a offrire ai propri visitatori una visita di qualità, durante tutte le tappe della visita.

#### **Preparazione della visita**

Il castello membro dell'associazione mette a disposizione dei visitatori le informazioni utili per la preparazione della visita attraverso opuscoli descrittivi, volantini e attraverso il proprio sito internet.

Le informazioni comprendono la descrizione del sito, l'esperienza della visita, le attività proposte, gli orari di apertura (compresa l'ora dell'ultimo ingresso), i prezzi dei biglietti d'entrata, gli accessi al sito e i contatti (telefono, e-mail).

Le modalità della richiesta di informazioni e di riservazione (visite guidate, animazioni, tavoli del ristorante,...) sono chiaramente indicate sia negli stampati che sui supporti digitali.

Le informazioni pratiche sono presentate in modo semplice e organizzato. Il sito internet del castello membro è ottimizzato per una lettura su dispositivo mobile. Sul sito internet del castello membro appare il logo dell'associazione e un link verso il sito internet dell'associazione:

Le informazioni pratiche sono sempre presentate almeno in una lingua nazionale e in inglese, oppure in due lingue nazionali, sia sui documenti stampati che sul sito internet del castello membro.

#### **Arrivare sul luogo**

Il castello membro collabora con le autorità competenti al fine di garantire ai visitatori una segnaletica stradale (categoria patrimonio) chiara e adeguata.

A partire dalle zone servite dai trasporti pubblici e dai parcheggi il castello membro installa una segnaletica adeguata che integri, per quanto possibile, il logo dell'associazione. Gli accessi e i tempi di percorrenza fino al castello membro vengono indicati mediante logogrammi e/o in diverse lingue allo scopo di agevolare i visitatori nazionali e internazionali.

In collaborazione con i suoi partner (comuni, città, cantone) il castello membro assicura la funzionalità delle zone servite dai servizi pubblici e delle vie d'accesso: manutenzione ordinaria degli spazi, un'indicazione chiara dei posti a disposizione per i diversi tipi di veicolo, illuminazione adeguata dei parcheggi, segnalazione di stazioni di ricarica elettrica se disponibili. I luoghi che, tenuto conto della loro frequentazione, non dispongano di un numero sufficiente di parcheggi, mostrano le indicazioni per i visitatori verso gli spazi disponibili più vicini.

### **Accoglienza del visitatore al castello**

Lo spazio d'accoglienza del castello membro, sempre soggetto ad un'adeguata manutenzione, è per quanto possibile accessibile a tutti, comprese le persone con mobilità ridotta. La posizione della cassa è chiaramente indicata e le tariffe dei biglietti d'entrata sono complete ed esposte in modo chiaro. L'accoglienza informa il visitatore dell'affiliazione del monumento all'associazione "I Castelli svizzeri", esponendone il logo.

Il personale accoglie con cortesia il visitatore ed è in grado di conversare in diverse lingue: almeno in una lingua nazionale e in inglese, oppure in due lingue nazionali. Per aiutare il visitatore si raccomanda di indicare le lingue parlate dal personale dell'accoglienza (con badge o tramite segnaletica).

Il personale è formato e possiede una buona conoscenza del sito e dei diversi servizi offerti ai visitatori. È anche in grado di fornire informazioni sulla regione in cui si trova il sito e sui musei presenti nelle vicinanze. Per quanto possibile il personale dell'accoglienza anticipa con cortesia le domande dei visitatori.

Un kit di primo soccorso è a disposizione dei visitatori presso l'accoglienza del castello membro. Il personale dell'accoglienza conosce le procedure di emergenza ed è addestrato per l'evacuazione del sito in caso di bisogno.

Il personale dell'accoglienza è vestito in modo pulito e curato. Tale abbigliamento segue le direttive del codice di abbigliamento stabilito dal castello membro. Durante il servizio il personale dell'accoglienza è identificabile grazie a un'uniforme o a un badge di identificazione.

Lo spazio dell'accoglienza del castello membro dispone di appendiabiti, guardaroba o armadietti per i visitatori. Il castello membro offre posti a sedere per le persone anziane o le persone a mobilità ridotta nello spazio dell'accoglienza.

## **La visita**

Per agevolare la comprensione del visitatore il castello membro fornisce informazioni lungo il percorso di visita e nei punti essenziali attraverso diversi supporti (pianta, guida, segnaletica...). Lungo tutto il percorso di visita il castello membro fornisce chiari indicatori di luogo. Vengono fornite le informazioni essenziali in primo piano e sono a disposizione supporti secondari per lo sviluppo delle informazioni. Le informazioni fornite sono adatte a un pubblico generico e a visitatori internazionali.

Le informazioni fornite ai visitatori sono presenti lungo tutto il percorso di visita con una grafica uniforme. Il percorso è indicato in modo chiaro e adeguato mediante frecce o una numerazione delle sale con l'indicazione di percorrenza o mediante la chiara indicazione dei titoli delle sale. Vengono indicate eventuali difficoltà d'accesso alle diverse zone per bambini o per persone con mobilità ridotta. Dove necessario, le istruzioni di sicurezza e le limitazioni sono ripetute lungo tutto il percorso.

I supporti informativi e la segnaletica vengono prodotti in modo professionale.

## **Reclami**

I membri dell'associazione hanno una procedura e un contatto di riferimento in caso di reclamo. Su richiesta il personale dell'accoglienza indica ai visitatori la procedura per i reclami e mette a loro disposizione un formulario apposito.

## **Fornire informazioni**

Il castello membro si impegna il più possibile a fornire il maggior numero di informazioni ai visitatori. Sul suo sito internet mette a disposizione una bibliografia aggiornata allo scopo di fornire i riferimenti utili per la preparazione della visita o come complemento ad essa.

Le informazioni sono adatte a diversi tipi di pubblico (pubblico generico, visitatori internazionali, bambini, esperti conoscitori) e i relativi supporti vengono realizzati di conseguenza. Il castello membro espone le informazioni in modo chiaro e preciso sui diversi tipi di supporto.

Le informazioni vengono fornite in modo conforme alla grafica del castello membro e la comunicazione viene realizzata in modo professionale utilizzando diversi supporti (testi, fotografie, schemi, supporti audio-visivi).

### **Visite guidate**

Il castello membro fornisce ai visitatori un servizio di visita guidata di qualità. Le visite guidate vengono proposte almeno in una lingua nazionale e in inglese oppure in due lingue nazionali.

Il castello membro assicura la competenza delle guide e fornisce loro una formazione continua. Le guide sono in grado di adattare la loro visita ai bisogni dei diversi tipi di pubblico (pubblico generico, visitatori internazionali, bambini, esperti conoscitori). Le guide garantiscono la sicurezza dei luoghi, degli oggetti e dei visitatori durante la visita.

Le guide sono vestite in modo pulito e curato. Il loro abbigliamento segue le direttive del codice di abbigliamento stabilito dal castello membro. Durante il loro servizio le guide sono chiaramente identificabili grazie a un'uniforme o a un badge di identificazione.

### **La manutenzione dei luoghi**

Il castello membro assicura la manutenzione e la pulizia regolare degli spazi aperti al pubblico e garantisce la sicurezza dei suoi impianti.

A seconda della sua missione, il castello membro conserva, mantiene e restaura, per quanto necessario, gli oggetti presentati ai visitatori.

### **Sorveglianza**

Il castello membro organizza la sorveglianza dei luoghi aperti al pubblico. I sorveglianti vigilano sui luoghi e sulle collezioni e per quanto possibile vegliano sulla sicurezza dei visitatori, che accolgono con cortesia. I sorveglianti forniscono informazioni utili ai visitatori e anticipano i loro bisogni. Se il sorvegliante non è in grado di rispondere ad alcune domande dei visitatori li dirige verso le persone competenti.

Durante il loro servizio i sorveglianti assicurano la manutenzione dei luoghi e la loro pulizia.

I sorveglianti sono formati per la gestione dei conflitti e per la gestione di situazioni di crisi quali furti o degrado. I sorveglianti conoscono le procedure di primo soccorso e di evacuazione in caso di necessità.

I sorveglianti sono vestiti in modo pulito e curato. Il loro abbigliamento segue le direttive del codice di abbigliamento stabilito dal castello membro. Durante il loro servizio i sorveglianti sono chiaramente identificabili grazie a un'uniforme o a un badge di identificazione.

## **Servizi igienici**

Il castello membro mette a disposizione dei visitatori servizi igienici accessibili a tutti, comprese le persone con mobilità ridotta. Per quanto possibile, e per soddisfare le esigenze dei visitatori internazionali, i servizi igienici uomo/donna sono separati. Un fasciatoio è a disposizione dei genitori nei servizi igienici per donne e in quello per uomini, oppure in uno spazio apposito accessibile sia a donne che a uomini.

La dimensione e l'equipaggiamento dei servizi igienici del castello membro sono adeguati alla frequentazione del sito. La loro posizione è indicata da una segnaletica chiara e adeguata.

I servizi igienici vengono puliti e controllati regolarmente. Il controllo dei servizi igienici è segnalato da un foglio di controllo chiaramente esposto. I rifornimenti sono assicurati in modo regolare e adeguato a dipendenza della frequentazione del sito.

## **Boutique (se presente)**

La boutique del castello membro, la cui posizione è esplicitamente indicata mediante una segnaletica chiara e adeguata, dispone di uno spazio accogliente, ben mantenuto e sufficientemente illuminato, che permetta ai visitatori di circolare comodamente.

La boutique presenta ai visitatori prodotti che siano in relazione con l'esperienza di visita, oltre a una varietà di altri prodotti. La scelta dei prodotti privilegia la qualità e la produzione locale. I prodotti, in quantità sufficiente, sono presentati in modo gradevole su display adeguati e sicuri.

I prezzi dei prodotti, i metodi di pagamento, le valute accettate, i tassi di cambio e le tasse sono chiaramente indicate ai visitatori. La boutique emette uno scontrino per ogni acquisto. I visitatori sono informati circa le modalità di contatto per eventuali domande presso il servizio clienti.

Il personale della boutique accoglie con cortesia i visitatori ed è in grado di rispondere almeno in una lingua nazionale e in inglese, oppure in due lingue nazionali. Offre un servizio rapido e rispetta le restrizioni legali sulla vendita di certi prodotti (alcolici o prodotti pericolosi per i minori...).

Il personale della boutique è vestito in modo pulito e curato. Tale abbigliamento segue le direttive del codice di abbigliamento stabilito dal castello membro. Durante il servizio il personale della boutique è chiaramente identificabile grazie a un'uniforme o a un badge di identificazione.

### **Ristorazione (se presente)**

Il luogo di ristorazione del castello membro, disponibile durante le ore di apertura al pubblico, offre ai visitatori uno spazio accogliente, ben mantenuto e pulito regolarmente. Illuminato e decorato con cura, lo spazio offre ai visitatori uno spazio confortevole. La sua posizione è esplicitamente indicata mediante una segnaletica chiara e adeguata.

La circolazione all'interno del luogo adibito alla ristorazione, in particolare fra i tavoli, è agevole e le procedure di servizio chiaramente indicate (servizio ai tavoli, self-service). Sono a disposizione seggioloni per bambini piccoli.

Il luogo adibito alla ristorazione mette a disposizione dei visitatori un menu e/o espone indicazioni chiare almeno in una lingua nazionale e in inglese oppure in due lingue nazionali. Il menu e/o l'affissione presentano in modo chiaro e adeguatamente descrittivo i prodotti proposti. L'origine delle carni e l'eventuale presenza di allergeni fra più diffusi sono indicate.

I prodotti sono preparati in modo professionale e soddisfano i requisiti svizzeri di qualità e igiene. Il menu, oltre ai piatti usuali, propone piatti vegetali e per bambini. La carta delle bevande propone diverse bibite senza alcol a basso prezzo. Il luogo adibito alla ristorazione del castello membro privilegia l'utilizzo dei prodotti locali e di stagione.

I prezzi dei prodotti, i metodi di pagamento, le valute accettate, i tassi di cambio e le tasse sono chiaramente indicate ai visitatori. I visitatori, su richiesta, vengono informati circa le modalità di reclamo.

Il personale del luogo adibito alla ristorazione accoglie i visitatori con cortesia. Conosce le norme di sicurezza e di igiene e le rispetta. Il numero di persone che lavora nel luogo adibito alla ristorazione è adeguato rispetto alla frequentazione e assicura un servizio rapido e di qualità.

Il personale del luogo adibito alla ristorazione è vestito in modo pulito e curato. Tale abbigliamento segue le direttive del codice di abbigliamento stabilito dal castello membro. Durante il servizio il personale del luogo adibito alla ristorazione è chiaramente identificabile grazie a un'uniforme o a un badge di identificazione.

## Salvaguardia dell'ambiente

Il castello membro si impegna a svolgere la sua missione nel rispetto dell'ambiente. La gestione delle risorse rispetta la legislazione sull'ambiente ed è organizzata secondo un'ottica di riduzione dell'impatto delle attività sulla natura.

Per quanto possibile il castello membro privilegia le tecnologie più rispettose dell'ambiente, nel rispetto della natura storica del sito. Vengono attuate procedure di eliminazione e di riciclaggio dei rifiuti, sia per i collaboratori che per i visitatori.

Il collaboratori del castello membro vengono sensibilizzati riguardo alla salvaguardia dell'ambiente e rispettano le misure messe in atto.

Con il sostegno di:

**innovazione**  
**turismo**

**SWISSLOS**  
Kanton Aargau



**Qualitäts-Charta**  
**Charte de qualité**  
**Carta di qualità**  
**Charter of Quality**

Castelli di Bellinzona  
Juri Clericetti

Château de Chillon  
Marta dos Santos

Château de Prangins  
Helen Bieri-Thomson

Château de Morges  
Daniel Jaquet

Château de Grandson  
Sylvie Gellein

Château de Gruyères  
Filipe Dos Santos

Schloss Oberhofen  
Christine Fankhauser

Schloss Spiez  
Barbara Egli

Schloss Thun  
Lilian Raselli

Schloss Jegenstorf  
Murielle Schlup

Schloss Waldegg  
Andreas Affolter

Schloss Habsburg  
Schloss Hallwyl  
Schloss Lenzburg  
Schloss Wildegg

Marco Castellaneta

Schloss Heidegg  
Dieter Ruckstuhl

Schloss Kyburg  
Ueli Stauffacher

Schloss Werdenberg  
Thomas Gnägi