



## 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":

#### 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 marzo 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### 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.

#### 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.

### **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.

### **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.

## **Elementi identificativi**

### **Regione**

Veneto

### **Area Geografica**

Nord

### **Indirizzo**

Piazza San Marco, 17/52  
Italia

### **Città**

Venezia

### **Cap**

30124

### **Denominazione**

Museo Archeologico Nazionale di Venezia

### **Acronimo**

MAV

### **Sito Web**

<http://www.polomusealeveneto.beniculturali.it>

### **Email**

[pm-ven.archeologico@beniculturali.it](mailto:pm-ven.archeologico@beniculturali.it)

### **Responsabile**

Annamaria Larese

**Telefono**

041 - 2967663

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1882

**Notizie storiche**

Il Museo è costituito soprattutto da pezzi provenienti da raccolte private di insigni famiglie veneziane, donate alla città. Le origini risalgono al legato testamentario di Domenico Grimani e alla donazione del nipote Giovanni, rispettivamente del 1523 e 1587, in virtù dei quali pervenne allo Stato veneziano gran parte delle loro opere, che andarono a costituire lo Statuario pubblico, allestito nel 1596 nell'Antisala della Libreria di San Marco. Altre donazioni lo arricchirono successivamente. Nel 1812 tutti i marmi furono trasferiti a Palazzo Ducale. Nella sua veste attuale, il Museo rispecchia l'allestimento realizzato dall'Anti tra il 1923 e il 1926 con alcuni ampliamenti successivi (deposito delle raccolte archeologiche dei Civici Musei, assegnazione definitiva di parte delle raccolte del Museo di San Donato di Zara, donazione di Giancarlo Ligabue). Dal 1997 alcune opere sono esposte nel Vestibolo della Biblioteca Sansoviniana . Dal 1999 è parte de I Musei di Piazza San Marco.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Il Museo fa parte della serie degli edifici strettamente legati alla Storia della Repubblica di San Marco: la sede dei Dogi, la sede della Biblioteca della Serenissima, nella cui Antisala il collegio dei Senatori collocò la raccolta di antichità donata allo Stato dalla famiglia Grimani (il nucleo del futuro Museo Archeologico) e il Museo Correr, a sua volta Museo della storia di Venezia, fondato da uno dei più importanti collezionisti veneziani del XIX secolo. Dal 1999, anche per valorizzare l'aspetto storico di unità dell'area marciana, il Museo è inserito ne "I Musei di Piazza San Marco", un percorso integrato che unisce gli istituti museali di piazza San Marco con un biglietto unico. L'entrata al Museo si effettua normalmente dal Museo Correr. Alcuni servizi del Museo (caffetteria, book shop, guardaroba e servizi igienici) sono situati all'inizio del percorso integrato con il Museo Correr.

**Missione**

La missione del Museo Archeologico è quella di tutelare il patrimonio di civiltà, che testimoniano la storia della Serenissima e dei suoi possedimenti nel Mediterraneo e di trasmetterlo ai suoi visitatori, già molto numerosi, rafforzando la presenza dei "pubblici centrali" ma nel contempo cercando di attrarre sempre più i "pubblici occasionali" e di coinvolgere i "pubblici potenziali", questi ultimi soprattutto attraverso iniziative di valorizzazione, dove l'arte antica venga presentata in dialogo con le altre arti, la contemporaneità e la ricerca archeologica, nonché con un nuovo percorso di visita con ingresso dalla Piazzetta San Marco 17, per realizzare una visita di insieme a tutto il complesso dell'area marciana (in collaborazione con la Fondazione Musei Civici di Venezia).

**Compiti e servizi**

Il Museo svolge attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche, organizza mostre archeologiche e di artisti contemporanei, visite guidate tematiche, presentazione di libri, anche in collaborazione con Università italiane, Enti Locali e Associazioni Culturali. Offre servizi di didattica gestita da personale interno.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

### Numero totale sale

18

### Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Annamaria

### Cognome

Larese

### Qualifica

Funzionario archeologo direttore

### Telefono

041 - 2967663

### Email

[annamaria.larese@beniculturali.it](mailto:annamaria.larese@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Estivo/invernale

### Estivo: orario

10.00 - 19.00

### Invernale: orario

10.00 - 17.00

### Apertura serale

- Occasionale

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

7,9

### Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

25 dicembre , 1 gennaio

**Numero di giorni di apertura annua**

363

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

Si

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati
- Facility card

**Acquisto del biglietto**

- Presso altri musei
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Tra 30' e 60'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Modalità di prenotazione**

- Telefonica
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'accesso**

20-30'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Tra 15' e 30'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Non presente

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

18

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

1-11

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

**Spazi comunque visitabili**

18 sale

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione
- Ad orari fissi
- Disponibilità di sussidi

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video

**Strumenti online**



- QR Code

#### **Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

#### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

#### **Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Sussidi in LIS
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

### **Servizi di ospitalità**

#### **Bookshop**

- In concessione

#### **Caffetteria**

- In concessione

#### **Ristorante**

- Non presente

#### **Guardaroba custodito**

Gratuito

#### **Servizi igienici**

Esterni

#### **Nursery**

No

### **Valorizzazione**

#### **Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

#### **Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

#### **L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

#### **Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

#### **Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

#### **Precisare quali**

Cicli di conferenze e attività estive.

#### **Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

#### **Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente

#### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Archeologia

#### **Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

#### **Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

#### **Accordi e convenzioni**

- Accordi integrati
- Servizio civile

#### **Educazione e didattica**

##### **Servizi educativi**

Sì

##### **Didattica affidata in concessione**

No

##### **Attività di alternanza scuola/lavoro**

Si

##### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati**

**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

Su prenotazione

**Numero di opere inventariate**

10.522

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Numero di opere esposte**

1188

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**Rapporti con il territorio**

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

Sì

**Il museo/istituto 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

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

- Sì, con altri musei del territorio

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

No

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

No

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

No

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

**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.)**

Miglioramento dell'allestimento e della logistica del percorso integrato "I Musei di Piazza San Marco"

**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.)**

Il Percorso integrato con il Museo Correr va arricchito dalla possibilità di riaprire in maniera permanente il cortile su Piazzetta San Marco che costituisce l'ingresso storico. La valorizzazione del cortile si inserirà nel quadro di una valorizzazione anche degli

altri cortili al piano terra delle Procuratie Nuove, dove potranno essere individuati (previo restauro) nuovi spazi per altri servizi.

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

Book shop e servizi igienici saranno aggiunti al nuovo ingresso dal cortile storico se vi saranno i fondi.

**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.)**

Sono in fase di progettazione le seguenti attività: Mostra "Dama di Warka: Origini, Paradigma, Atlas", progetto europeo relativo ai materiali tardo antichi e medievali di Sant'Ilario, un altro sul vetro antico, un progetto sul mito di Alessandro Magno e sulla resa in 3 D della statua di Agrippa.

### **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 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.

### **Comunicazione**

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.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo Archeologico Nazionale di Venezia

**Indirizzo / Address**

San Marco, 17/52 Venezia

**Tel**

041 - 2967663

**Email**

pm-ven.archeologico@beniculturali.it

(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**