

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

Lazio

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Piazza Trento 5
Italia

Città

Tivoli

Cap

00019

Denominazione

Villa d'Este - Tivoli

Acronimo

VE

Sito Web

<http://www.levillae.com>

Email

va-ve@beniculturali.it

Responsabile

Andrea Bruciati

Telefono

+39 07745589

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Villa Adriana	Largo Marguerite Yourcenar, 1 - 00019 Tivoli (RM)
Santuario di Ercole Vincitore	Via degli Stabilimenti 5, 00019 Tivoli (RM)
Mensa Ponderaria	Piazza del Duomo, 4 Tivoli (RM)

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2016

Notizie storiche

Villa d'Este, capolavoro del Rinascimento italiano, fu voluta dal cardinale Ippolito II d'Este su un sito già anticamente sede di una villa romana. Nominato governatore di Tivoli dal 1550 e desideroso di far rivivere i fasti delle corti estensi, decise di ampliare il palazzo e creare il famoso giardino con fontane, giochi d'acqua e musiche idrauliche, avvalendosi di un progetto architettonico ideato da Pirro Ligorio. Le sale del Palazzo vennero decorate sotto la direzione di protagonisti del tardo manierismo romano. Dal 1605, per volere del cardinale Alessandro d'Este si diede avvio ad una fase di restauri che interessò giardini e fontane. Dal XVIII secolo e fino alla prima metà del XIX secolo Villa d'Este visse un periodo di profonda decadenza. Durante la seconda metà dell'Ottocento ricominciò ad essere punto di riferimento culturale. Dopo la prima guerra mondiale, la villa divenne proprietà dello Stato Italiano e fu aperta al pubblico interamente restaurata.

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

I principi dell'estetica rinascimentale sono ben visibili nei giardini di Villa d'Este, dove il progetto innovativo e gli elementi architettonici ne fanno un esempio unico al mondo di giardino all'italiana del XVI secolo, che ha influenzato lo sviluppo e la progettazione dei giardini in tutta Europa. Villa d'Este va considerata nello straordinario contesto paesaggistico, artistico e storico di Tivoli, che presenta sia i resti prestigiosi di ville antiche, sia un territorio ricco di caverne e cascate, simbolo di una dialettica millenaria tra pietra e acqua. Il territorio tiburtino, lungo il fiume Aniene, ha goduto fin dai tempi antichi, condizioni favorevoli sia dal punto di vista climatico che strategico, trovandosi sull'asse dell'antica via Tiburtina. Dai primi anni del Seicento, fu una delle tappe di numerosi artisti e poeti durante i Grand Tour, in quanto area archeologico-paesaggistica di eccezionale bellezza e tra le più conosciute al mondo. Dal 2001 è sito Unesco.

Missione

Villa d'Este tutela, conserva e valorizza il proprio patrimonio architettonico, artistico, storico e naturalistico. Villa d'Este promuove la conoscenza del patrimonio culturale attraverso il potenziamento della fruibilità ampliando le giornate di apertura al pubblico al massimo delle possibilità. Inoltre, attraverso la messa a sistema dei diversi siti che fanno parte dell'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este - VILLAE, si cerca di favorire il più possibile l'integrazione tra i siti e con il territorio. Villa d'Este è parte di una rete strettamente connessa che permette un miglioramento della fruibilità al pubblico. Sono azioni fondamentali per attuare la missione: azioni di tutela, l'allestimento periodico di esposizioni temporanee su tematiche specifiche che creino altresì un ponte tra il mondo antico e il contemporaneo; progetti, eventi culturali, letterari, conferenze, visite tematiche, studi scientifici in collaborazione con istituti universitari e di ricerca italiani ed esteri.

Compiti e servizi

Il complesso monumentale è composto da un giardino ed un palazzo. Sono presenti: biglietteria, punto informativo, bookshop, punti ristoro, guardaroba custodito e gratuito. Per persone con disabilità e a ridotta mobilità sono disponibili: servizi igienici dedicati, un'ascensore che collega i piani del palazzo e un servizio con vetture elettriche per la visita del giardino (fruibile su prenotazione).ni

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

23

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Davide

Cognome

Bertolini

Qualifica

Funzionario Storico dell'arte

Telefono

+39 0774 558922

Email

davide.bertolini@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.45 - 19.45 (la biglietteria chiude alle 18.45). Lunedì apertura dalle ore 14.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

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

Lunedì mattina - 1° gennaio e 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

363

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
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati
- Facility card

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o sito web del museo/polo
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- Telefonica
- Per mail
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

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

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

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

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

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

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%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

20

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

Sale del Palazzo

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

Il percorso inizia passando dall'Androne al cortile porticato e nelle diverse sale affrescate disposte su due piani. Dal Palazzo si passa al giardino dove si trovano le fontane con i giochi d'acqua, tra le quali Fontana dell'Ovato, Fontana di Rometta, della Civetta e Fontana dell'Organo che suona ogni due ore a partire dalle ore 10.30 a.m.

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala conferenze

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

Sì

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

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

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

Sì

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

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- A pagamento
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Gratuiti
- A pagamento

Strumenti online

- Sì
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì
- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Mappe tattili
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Altro

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Museo di tutti: guida facile

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione

Caffetteria

- In concessione

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

rassegne culturali anche con istituzioni locali, nazionali e internazionali.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Eva vs Eva (con Museo Nazionale Romano e Parco Archeologico di Pompei)
Io, Villa Adriana (con MaXXI)
Umano troppo umano (con Museo Nazionale Romano)

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia

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

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

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- 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
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Numero di opere inventariate**

450

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

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
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

Sì, all'interno del museo

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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)

Messa a sistema dei diversi siti dell'Istituto (Villa Adriana, Villa d'Este, Santuario Ercole Vincitore e Mensa Ponderaria) per migliorare l'offerta culturale e adeguarla alle diverse tipologie di pubblico, nell'ottica di una concreta integrazione con il contesto territoriale. Creazioni di "ponti" con la contemporaneità anche attraverso esposizioni temporanee ed eventi.

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.)

In un'ottica di maggiore accessibilità delle strutture sono in progetto:
la riapertura della Fontana dell'Ovato;
il restauro della Grotta di Diana;
la riqualificazione della Passeggiata del Cardinale.

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

Per favorire la fruizione delle collezioni è prevista la digitalizzazione e la fruizione da remoto della Collezione Lemmermann (stampe e disegni legati a Villa d'Este e al territorio di Tivoli) e della Collezione contemporanea (opere d'arte contemporanee acquisite di recente in chiave di valorizzazione del genius loci di Villa d'Este).

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

Sono attive le concessione relative ai servizi di: bookshop, biglietteria, accoglienza e caffetteria.
Si cerca di implementare la concessione in uso degli spazi per attività culturali e per eventi promozionali.

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.)

Oltre ad eventi di tipo promozionale con aziende aperte a sponsorizzazioni e con enti che collaborano attivamente con l'Istituto, è in programma un calendario annuale che prevede mostre, incontri con il pubblico e conferenze su tematiche specifiche legate a Villa d'Este e ai siti culturali afferenti all'Istituto Villa Adriana e Villa d'Este.

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 DELLA CULTURA**

Villa Adriana e Villa d'Este

Indirizzo / Address

Piazza Trento, 5

Tel

+39 07745589

Email

va-ve@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