



## 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 della Cultura 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 comunemente 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Lazio
<b>Indirizzo</b>	
Largo Marguerite Yourcenar, 1	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Tivoli	00019
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Villa Adriana	VA
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://villae.cultura.gov.it/">https://villae.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:sergio.delferro@cultura.gov.it">sergio.delferro@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Andrea Bruciati	077419804

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Villa d'Este	Piazza Trento, 5 - 00019 Tivoli (RM) - Italia
Santuario di Ercole Vincitore	Via degli Stabilimenti, 5 - 00019 Tivoli (RM) - Italia
Mensa Ponderaria di Tivoli	Piazza Duomo, 4 - 00019 Tivoli (RM) - Italia

**Caratteristiche essenziali**

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2016

**Notizie storiche**

Si tratta della più grande villa residenziale di epoca romana giunta fino a noi. Costruita dall'imperatore Adriano (117-138) ai piedi di Tivoli, si compone di edifici, padiglioni, giardini un tempo popolati di statue e arricchiti da fontane e giochi d'acqua. Improntata alla preziosità e al lusso per offrire all'imperatore il massimo comfort, era caratterizzata da un'estrema funzionalità. Agli schiavi e al personale di servizio, che aveva alloggi dedicati, erano riservati ampi passaggi sotterranei che collegavano i vari edifici e consentivano la gestione degli impianti termali e l'approvvigionamento delle derrate. Gli scavi, volti alla ricerca di pregevoli opere d'arte e alla conoscenza del complesso, si sono susseguiti dal Quattrocento, portando alla luce capolavori di scultura, attualmente conservati nelle principali collezioni museali d'Europa. Recenti campagne di indagine hanno contribuito a mettere in luce nuove interessanti strutture e a definire meglio alcuni aspetti della villa

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

L'Area comprende imponenti ruderi relativi agli edifici adrianei e spazi a verde, che in parte insistono sui giardini antichi. La villa si trova in un territorio ricco di evidenze archeologiche, che comprendono ville di otium e/o rustiche dall'età repubblicana al tardo-antico, necropoli con importanti sepolcri riferibili alle più illustri famiglie tiburtine, ponti, strade di collegamento fra la città,

le residenze sparse nella campagna e i luoghi delle attività produttive, tra cui in primo luogo le cave di travertino: ancora oggi la viabilità principale della zona ripercorre la direttrice dell'antica Via Tiburtina. L'imponenza e maestosità dei resti, le caratteristiche e ardite soluzioni architettoniche e il pregevole arredo scultoreo ne hanno determinato la fama a livello internazionale fin all'epoca della riscoperta nel Quattrocento: da allora è stata fonte di ispirazione per architetti, artisti, letterati e persone di cultura che hanno visitato le suggestive e monumentali rovine.

### Missione

Tutela, valorizzazione e promozione dei beni conservati attraverso:

- progetti di conservazione del complesso monumentale e dei reperti mobili;
- apertura al pubblico;
- studio scientifico per il miglioramento della conoscenza, con pubblicazione dei risultati della ricerca, anche in collaborazione con istituti universitari e di ricerca italiani ed esteri;
- messa a sistema di tutte le sedi dell'Istituto;
- allestimento, divulgazione ed esposizione di opere, anche in prestito, con una particolare attenzione alla creazione di "ponti" con la contemporaneità.

### Compiti e servizi

L'area visitabile è ca. 40 ettari. L'offerta culturale comprende la visita ed eventi espositivi e culturali (mostre, aperture straordinarie, convegni, rassegne musicali e teatrali). L'area è dotata di servizi igienici, fontanelle di acqua potabile e distributori automatici di cibi e bevande. E' attivo un servizio di accoglienza (biglietteria, bookshop, info, parcheggio) gestito da Concessionario esterno. E' possibile supporto a utenti fragili mediante uso di golfcar.

#### Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

#### Numero totale sale

3

#### Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Sergio

#### Cognome

Del Ferro

#### Qualifica

Funzionario Archeologo

#### Telefono

077419804

#### Email

[sergio.delferro@cultura.gov.it](mailto:sergio.delferro@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

Apertura 8.15 - Chiusura a seconda del tramonto del sole

#### Apertura serale

- Occasionale

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

9

#### Giorni di apertura

- Lu

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> <li>• Sa</li> <li>• Do</li> </ul>
<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
No	1 gennaio e 25 dicembre salvo aperture straordinarie Mic
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
363	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• In concessione</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> <li>• Biglietti cumulativi</li> <li>• Biglietti integrati</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Presso altri musei</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Sì	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> <li>• On line c/o siti di rivenditori autorizzati</li> </ul>	15-20'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Tra 15' e 30'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Al front office della biglietteria	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>

- Flyer
- Pieghevoli
- Mappe

- In biglietteria
- Presso il punto informativo
- Scaricabile dal web

**Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:**

- Italiano
- Inglese

**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

**Parcheggio riservato**

Sì

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

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

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

Parzialmente

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

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

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

**Fruizione**

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

< 50%

**Sale aperte**

3

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

Spazi aperti del percorso di visita

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

No

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

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

<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
> 50%	Percorso principale ca. 1h e 30': Viale di ingresso, Plastico; Sala dei Filosofi, Teatro Marittimo; Pecile e Terme con Heliocaminus; Edificio con Tre Esedre, Cento Camerelle dall'alto; Piccole Terme; Vestibolo; Grandi Terme; Pretorio; Canopo e Serapeo; Roccabruna. Ulteriori edifici visitabili: Edificio con Peschiera, Area di Palazzo, Piazza d'Oro, Hospitalia, Biblioteche.
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala video</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	Sì
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
Sì	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• A pagamento</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pagamento</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pagamento</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento</b>	<b>Strumenti multimediali</b>

<b>dei beni: Visite didattiche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> <li>• Disponibilità di sussidi</li> <li>• Disponibili in inglese o in altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• QR Code</li> <li>• Applicazioni web scaricabili</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo su richiesta</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b> No	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe tattili</li> </ul>
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In concessione</li> <li>• Entrata indipendente</li> </ul>	<b>Caffetteria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In concessione</li> <li>• Accessibile solo dall'istituto</li> </ul>
<b>Ristorante</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<b>Guardaroba custodito</b> Gratuito
<b>Servizi igienici</b> Interni	<b>Nursery</b> No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b> Sì	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuale</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b> Sì	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b> No
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b> Sì	<b>Precisare quali</b> ExtraVillae, Tivolio, Evento estivo Auditorium Musica per Roma
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b> Sì	<b>Precisare quali (2)</b> Convenzioni per attività di studio con enti universitari italiani e stranieri: Sapienza Università di Roma, Università di Roma Tor Vergata, etc

<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editate in proprio</li> <li>• Esternamente</li> <li>• Editoria didattica</li> </ul>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Architettura</li> <li>• Archeologia</li> <li>• Storia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Cartellonistica</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>	<b>Risorse aggiuntive</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sponsorizzazioni</li> <li>• Crowdfunding</li> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> <li>• Progetti europei</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b> <p>Sì</p>	<b>Didattica affidata in concessione</b> <p>Sì</p>
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b> <p>Sì</p>	<b>Visite e percorsi tematici</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b> <p>In concessione</p>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b> <p>No</p>
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b> <p>No</p>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b> <p>No</p>
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> </ul>	



- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

## Documentazione su beni conservati

<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>	Su prenotazione
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
3500 (dato stimato)	< 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
Meno di 100	< 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>

## Servizi specialistici

<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Su prenotazione
<b>Archivio</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Biblioteca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Su richiesta

**Fototeca**

- No

**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 altri musei affini per tipologia

**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**

È in fase di studio

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

No

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

Sì

**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
- Gruppi organizzati

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

- Quotidiani
- 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.)**

Messa a sistema dei diversi siti dell'Istituto: Villa Adriana, Villa d'Este, Santuario di Ercole Vincitore, Mausoleo dei Plauzi e Mensa Ponderaria, per una migliore offerta culturale adeguata alle diverse tipologie di utenza, nell'ottica di una più concreta integrazione con il contesto territoriale. Creazione 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 inclusività delle strutture è prossima l'apertura del piano terra dei Musei del Canopo, l'accesso dell'area della Palestra e al Teatro Greco. E' riaperto il percorso interno delle Piccole Terme.

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

E' attiva la nuova concessione dei servizi aggiuntivi che comprende l'acquisizione di uno spazio guardaroba e di una sala video.

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

Per una maggiore valorizzazione dei monumenti volta ad una diversificazione dell'offerta all'utenza, si è avviato anche un programma di esposizione a rotazione dei materiali provenienti dai depositi.

**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 corso una riqualificazione museografica dei Musei del Canopo, in vista di una riapertura per eventi espositivi.

## 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

Istituto Autonomo Villa Adriana e Villa d'Este - Villa Adriana

### Tel

077419804

### Indirizzo / Address

Largo Marguerite Yourcenar, 1 - 00019 Tivoli (RM)

### Email

va-ve@cultura.gov.it