



SOPRINTENDENZA SPECIALE PSAE PER IL POLO
MUSEALAE DELLA CITTÀ DI VENEZIA E DEI COMUNI
DELLA GRONDA LAGUNARE-
MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VENEZIA

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative.

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 MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VENEZIA si ispira a "principi fondamentali".

▪ *trasparenza*

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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012).

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.

Il MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VENEZIA 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*

Il MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VENEZIA 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 MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VENEZIA 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 ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI VENEZIA perseguono 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

PREMESSA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Il Museo Archeologico Nazionale di Venezia è uno dei cinque musei statali in gestione alla Soprintendenza Speciale per il Patrimonio storico artistico ed etnoantropologico e per il Polo Museale della Città di Venezia e dei Comuni della Gronda lagunare (in seguito Polo Museale). È dunque un museo statale e di proprietà statale sono anche le opere esposte, ad esclusione delle collezioni archeologiche, da raccolte ottocentesche, di proprietà della Fondazione Musei Civici di Venezia, in deposito presso il Museo Archeologico stesso.

Sede

Il Museo ha sede al primo piano delle Procuratie Nuove, in Piazza San Marco, in continuità con le sale del Museo Correr e le Sale Museali della Biblioteca Nazionale Marciana. Nel mezzanino si trovano i depositi, visitabili dagli studiosi su richiesta, alcuni locali per i restauri, parte dell'archivio storico.

Dal 1999 il Museo Archeologico è parte de *I Musei di Piazza San Marco*, un percorso integrato, che unisce gli istituti museali di piazza San Marco con un biglietto unico, regolamentato da Convenzione fra Polo Museale e Fondazione Musei Civici. L'accesso dalle ore 10.00 alle ore 17.00 (orario invernale) e dalle 10.00 alle 19.00 (orario estivo) è per ora solo dall'ingresso del Museo Correr, ala Napoleonica, in piazza San Marco. E' stato da poco riaperto l'ingresso storico del Museo da Piazzetta San Marco 17 che per ora è utilizzato per gli eventi straordinari, in attesa di stabilire nuovi accordi con la Fondazione Musei Civici ed individuare il Concessionario dei servizi aggiuntivi per la gestione di un nuovo spazio biglietteria.

L'indirizzo è: piazza San Marco n. 17/52 - 30124 VENEZIA

Storia

Il Museo, dallo spiccato carattere collezionistico, è costituito principalmente da materiali provenienti da raccolte private di insigni famiglie veneziane, donate alla città a partire dal XVI secolo. Le origini del Museo, infatti, risalgono al legato testamentario di Domenico Grimani e alla donazione di suo nipote Giovanni, rispettivamente del 1523 e 1587, in virtù dei quali pervenne allo Stato veneziano gran parte delle loro sculture antiche (oltre duecento), che andarono a costituire lo Statuario pubblico. Tipica espressione del gusto rinascimentale, lo Statuario fu allestito nel 1596 nell'Antisala della Libreria di San Marco; ulteriori donazioni lo arricchirono nel corso dei secoli XVII e XVIII, fino a quando, nel 1812, per editto di Eugenio de Beauharnais, tutti i marmi furono trasferiti a Palazzo Ducale.

Nella sua veste attuale, il Museo rispecchia l'allestimento realizzato da Carlo Anti tra il 1923 e il 1926. Le sculture, private in gran parte delle integrazioni dovute ai restauri rinascimentali, furono disposte in dodici sale suddivise per epoche, scuole artistiche e soggetti, proponendo una panoramica della scultura classica dal V sec. a.C. al III sec. d.C., in cui particolare attenzione era riservata al cospicuo gruppo di originali greci, già segnalato nel 1898 in un saggio di Adolf Furtwängler. Alcuni ampliamenti vennero realizzati tra gli anni '50 e '60, in seguito al deposito delle raccolte archeologiche dei Civici Musei e all'assegnazione definitiva di parte delle collezioni del Museo di San Donato di Zara. Va infine ricordata la donazione di Giancarlo Ligabue del 1982, che consiste in un interessante gruppo di bronzi protostorici.

Dal 1997 alcune opere sono esposte nel Vestibolo della Biblioteca Sansoviniana, in una ricostruzione di due delle pareti dell'antico Statuario, realizzata con la guida dei disegni del Catalogo di Anton Maria Zanetti il Giovane (1736).

Missione

Il Museo fa parte, con gli altri Musei del percorso integrato, 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. La missione del Museo Archeologico è quella di tutelare questo patrimonio di civiltà e di trasmetterlo ai suoi visitatori, già molto numerosi (ca 253.000 nel 2012) 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 e la contemporaneità.

I compiti e i servizi

Il Museo si connota principalmente come raccolta di sculture antiche, dall'epoca classica all'età romano-imperiale, con notevoli originali greci; sono presenti, inoltre, monete, bronzi, ceramiche, gemme e avori (fra cui rilevantissima la "capsella di Samagher, un *unicum*, un reliquiario di avorio fondamentale per la storia della Chiesa, dell'arte paleocristiana e per la storia dell'impero romano) e una piccola collezione di antichità egizie e assiro-babilonesi. In totale circa 11.000 manufatti in una struttura di ca 1200 metri quadri, suddivisa in 18 sale ed un cortile esterno. Da poco è stata riattivata una piccola sala didattica per l'attività, svolta dal personale del Museo, in collaborazione con le scuole della città e della terraferma.

Il referente per la Carta è Michela Sediari, la direttrice del Museo.

dicembre 2013

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	Il Museo, che rientra nel Percorso integrato <i>I Musei di Piazza San Marco</i> è aperto tutti i giorni dalle 10.00 alle 17.00 (dal 1 novembre al 31 marzo) e dalle 10.00 alle 19.00 (dal 1 aprile al 31 ottobre).
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>non più di un giorno settimanale feriale</i> ▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i> 	Giorni di chiusura: 1 gennaio, 25 dicembre.
Accoglienza		
Biglietteria	<i>SI</i>	<p>Il biglietto unico integrato <i>I Musei di Piazza San Marco</i>, che comprende la visita a Palazzo Ducale, Museo Correr, Museo Archeologico e Sale Museali delle Biblioteca Marciana, si acquista presso la biglietteria del Museo Correr o presso la biglietteria di Palazzo Ducale.</p> <p>La biglietteria posta all'ingresso del Museo Correr è data in concessione ad un società esterna individuata dalla Fondazione Musei Civici e costituisce anche un primo punto informativo di carattere generale sul percorso nel suo insieme, pur non essendo in grado di rispondere a domande specifiche sulla collezione del Museo Archeologico. Queste informazioni possono essere richieste, una volta arrivati nel Museo Archeologico, al personale degli assistenti alla vigilanza, accoglienza e fruizione del Museo stesso.</p> <p>Il biglietto integrato ha validità tre mesi. <i>Prezzi:</i></p> <p>- <i>Intero:</i> € 16.00.</p> <p>- <i>Ridotto (con presentazione del documento):</i> € 10.00 (ragazzi da 6 a 14 anni; studenti dai 15 ai 25 anni, accompagnatori - max 2 - di gruppi di ragazzi o studenti,</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
		<p>cittadini sopra i 65 anni, personale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo, titolari di carta Rolling Venice e soci FAI, famiglie composte da due adulti e almeno un ragazzo dai 6 ai 18 anni).</p> <p><i>Gratuito:</i> residenti e nati nel Comune di Venezia; bambini da 0 a 5 anni; portatori di handicap con accompagnatore; guide autorizzate, interpreti turistici che accompagnino gruppi o visitatori individuali, capigruppo di gruppi di almeno 15 persone previa prenotazione; volontari del Servizio Civile; partner ordinari MUVE, possessori MUVE friend Card; membri ICOM.</p> <p><i>Offerta Scuola:</i> 5,50 a persona (dal 1 settembre al 15 marzo) per classi di studenti di ogni ordine e grado accompagnate dai loro insegnanti, con elenco dei nominativi compilato dall'Istituto di appartenenza.</p> <p><i>Museum Pass:</i> si ricorda inoltre che il Museo Archeologico rientra anche nella <i>Museum Pass</i>, che ha validità di sei mesi e permette una sola entrata ai Musei della Fondazione Musei Civici, alle Sale Museali della Biblioteca Marciana e al Museo d'arte Orientale. Intero: € 24; Ridotto €18. Offerta famiglie 1 biglietto intero e gli altri ridotti, per famiglie composte da due adulti e almeno un ragazzo dai 6 ai 18 anni. Offerta Scuola <i>Museum Pass:</i> 10,00 euro a persona (valida nel periodo 1 settembre – 15 marzo), per classi di studenti di ogni ordine e grado accompagnate dai loro insegnanti, con elenco dei nominativi compilato dall'Istituto di appartenenza.</p> <p>In base alla Convenzione fra Fondazione Musei Civici e Soprintendenza speciale sono garantite presso la biglietteria del Museo Correr anche le gratuità sottoelencate previste dalla vigente normativa statale con visita limitata al solo Museo Archeologico.</p> <p><i>Gratuito:</i> cittadini U.E. e stranieri di paesi per i quali esiste la reciprocità sotto i 18 anni e sopra i 65, interpreti turistici, personale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo, membri ICOM, gruppi di studenti delle scuole italiane e U.E. accompagnati dai loro insegnanti con elenco nominativo dei partecipanti su carta intestata dell'istituto scolastico di appartenenza, docenti e studenti delle facoltà di Architettura, Conservazione dei Beni Culturali, Scienze della Formazione e dei corsi di laurea in Lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico-artistico delle facoltà di Lettere e Filosofia - previa presentazione del certificato d'iscrizione per l'anno accademico in corso</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
		<p>-, docenti e studenti delle Accademie di Belle Arti - previa presentazione del certificato d'iscrizione per l'anno accademico in corso. Altri accessi gratuiti straordinari sono previsti in occasione di eventi straordinari su disposizione ministeriale. Permessi provvisori per motivate ragioni di studio possono essere concessi dal Direttore.</p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p>		
<p>- in sede</p> <p>- su prenotazione</p>	<p><i>Tempi massimi di attesa:</i> <i>sedi con visitatori annui > 500.000: 120'</i> <i>sedi con visitatori annui > 200.000: 60'</i> <i>sedi con visitatori annui < 200.000: 30'</i></p> <p><i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i> <i>sedi con visitatori annui > 500.000 : 30'</i> <i>sedi con visitatori annui > 200.000: 20'</i> <i>sedi con visitatori annui < 200.000 : 15'</i></p> <p><i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i></p>	<p>La biglietteria presso il Museo Correr (che vale anche per il Museo Archeologico) con oltre 250.000 visitatori annui ha dei tempi di attesa che rientrano nello standard (60') anche nei periodi di maggiore affluenza (maggio-settembre).</p> <p>Le modalità di prenotazione: <i>on line</i> o telefonica. Inoltre presso la biglietteria del Museo Correr ci sono cartelli esplicativi che illustrano le varie tipologie di biglietti.</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p><i>Tempi massimi di attesa: 30'</i></p>	<p>I gruppi di scuole in visita al Museo Archeologico non hanno tempi di attesa perché gli incontri sono su prenotazione e si utilizza l'ingresso del Museo da Piazzetta San Marco 17 o l'ingresso riservato al personale dal n.c. 52.</p>
<p>Informazione e orientamento</p> <p>- esistenza di un punto informativo</p>	<p><i>NO/SI</i></p>	<p>Il Museo non dispone di un punto informativo autonomo rispetto all'ingresso dal Museo Correr. Informazioni sul museo sono fornite dagli addetti al servizio di accoglienza presenti nelle Sale del Museo Archeologico.</p>
<p>- disponibilità di materiale informativo gratuito</p>	<p><i>SI</i></p>	<p>E' stata realizzata una brochure del Museo in quattro lingue, per ora in quantità limitata, in attesa che il Concessionario dei servizi aggiuntivi (in fase di individuazione da parte del Polo Museale) proceda alla nuova edizione. Inoltre pieghevoli gratuiti vengono distribuiti in occasione di mostre o eventi.</p>
<p>- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi</p>	<p><i>SI</i></p>	<p>Informazioni <i>on line</i> sul museo vengono poi fornite dal sito della Soprintendenza: www.polomuseale.venezia.beniculturali.it</p>
<p>- presenza di segnaletica</p>	<p><i>SI</i></p>	<p>Vicino all'ingresso sono visibili le piante del Museo, con</p>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
interna		le indicazioni per la visita. Il percorso è garantito da segnaletica di orientamento, piante collocate su totem informativi, schede di sala.
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	La segnaletica esterna completa di denominazione e orari di apertura, è all'inizio del Percorso integrato, presso la biglietteria del Museo Correr.
- addetti ai servizi e personale di sala	<i>SI</i>	Il personale è munito di cartellino identificativo, sebbene non disponga ancora di divisa: alcuni di loro sanno presentare le collezioni anche in lingua inglese. Sta crescendo il numero degli addetti in grado di fare accoglienza, prestata anche da stagisti universitari.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	L'accessibilità delle persone con disabilità motorie è resa possibile dalla presenza di un elevatore all'ingresso del Museo Correr. Entrati nel Museo Archeologico, esso è tutto accessibile in quanto si svolge su un solo piano.
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	I servizi igienici anche per persone disabili sono all'interno del Percorso integrato, nel Museo Correr.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	La fruizione delle sale viene garantita nel suo complesso e data la cronica mancanza di personale di custodia si ricorre a personale della Fondazione Musei Civici in servizio presso il Museo Archeologico, secondo quanto previsto dalla Convenzione. L'accesso contingentato è previsto solo in caso di eventi straordinari del Museo con ingresso dal cortile autonomo, in caso di superamento di 240 persone presenti contemporaneamente in Museo.
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI</i>	E' stata attivata dal 2012 una saletta didattica dotata di video proiettore.
Zone di sosta	<i>NO/SI</i>	Non sono presenti zone di sosta presso l'ingresso o durante il percorso di visita del percorso integrato, ma nel Museo Archeologico ci sono in sala delle sedie a disposizione del pubblico.
Illuminazione	<i>NO/SI</i>	L'impianto illuminotecnico è ancora quello degli anni '80, quindi non è predisposto per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore. Di giorno però c'è una buona illuminazione naturale e gli oggetti più piccoli (gemme, gioielli, ceramiche, monete sono conservati in vetrine con illuminazione interna a led).
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>NO/SI</i>	Il monitoraggio ambientale delle sale non è effettuato anche se è pronto un progetto esecutivo in attesa di finanziamento da parte del Polo Museale. La manutenzione ordinaria annuale e straordinaria degli impianti e delle sale dipende dalle disponibilità finanziarie

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
		del Polo Museale. La pulizia delle sale è quotidiana.
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i>	Il percorso è garantito da segnaletica di orientamento, piante collocate su totem informativi, schede di sala in italiano, inglese e francese.
- didascalie	<i>SI</i>	Le didascalie sono in tutte le sale in una sola lingua. E' in corso la traduzione in inglese, ma si è in attesa dell'aggiornamento del SW necessario alla realizzazione.
- guide brevi	<i>NO/SI</i>	Siamo in attesa dell'individuazione da parte del Polo Museale del Concessionario dei servizi aggiuntivi per la produzione di guide brevi. Sono state realizzate per ore delle brochure gratuite in 4 lingue (francese, tedesco, inglese ed italiano).
- catalogo generale	<i>NO/SI</i>	Siamo in attesa dell'individuazione da parte del Polo Museale del Concessionario dei servizi aggiuntivi per la ristampa del catalogo breve del Museo, attualmente esaurito.
- audioguide	<i>NO</i>	Non sono disponibili. Siamo in attesa dell'individuazione da parte del Polo Museale del Concessionario dei servizi aggiuntivi.
- visite didattiche	<i>SI</i>	Sono possibili visite guidate su prenotazione e anche una volta a settimana senza prenotazione.
- sito web	<i>SI</i>	Il Museo è presente in una sezione all'interno del sito della Soprintendenza, con le informazioni generali riguardo orari, costi, e collezioni.
- strumenti multimediali	<i>SI</i>	Software di realtà aumentata (maggio 2013) per il manufatto più importante del Museo, la Capsella di Samagher.
- strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	Social networking: Facebook: http://www.facebook.com/pages/Museo-Archeologico-Nazionale-di-Venezia/327299674024201 twitter: https://twitter.com/MuseoArcheoVene blog: http://museoarcheologicovenezia.wordpress.com/
- altro materiale informativo	<i>NO</i>	
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:	<i>NO</i>	
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>NO</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	Non disponendo di una sala per conferenze si prevede di continuare il format dei "Percorsi Museali itineranti" basati sul connubio fra arte antica e musica, arte antica e teatro e arte antica e danza, attività sempre subordinate alla disponibilità finanziarie del Polo Museale.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>NO</i>	Siamo in attesa dell'individuazione del Concessionario dei servizi aggiuntivi da parte del Polo Museale per poter procedere alla versione in altre lingue del catalogo. Prestiti in esposizioni temporanee sono occasioni per pubblicare schede scientifiche aggiornate.
Diffusione delle attività/iniziativa	<i>SI</i>	Le attività istituzionali sono curate dall'ufficio stampa della Soprintendenza e via web
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i>	Gli accordi con privati, per reperire risorse aggiuntive sono gestiti dal Polo Museale.
Affitto degli spazi	<i>SI</i>	Gli spazi vendono dati in concessione per eventi istituzionali es. Biennale di arti visive.
Altro	<i>NO</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	Sono previste durante tutto l'anno a cura del personale del Museo, su appuntamento, o in una giornata della settimana senza appuntamento o in occasione di eventi istituzionali.
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>	E' previsto il rinnovo della convenzione con Coopculture per laboratori con bambini dai 3 agli 11 anni.
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI</i>	Vengono effettuati corsi di formazione per gli operatori dell'Associazione Amici dei Musei
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI</i>	Sono attivate in convenzione con scuole del territorio su progetti specifici.
- altre iniziative	<i>NO</i>	
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo di 6 ore</i>	Durante tutto l'orario di apertura il personale di sala può dare informazioni o comunque indicare il personale di riferimento
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Durante tutto l'orario di apertura, le schede di sale didattiche sono a disposizione: altro materiale viene fornito durante le visite/laboratori

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI</i>	Organi di stampa, web
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	È avviato un progetto con la Regione Veneto per la catalogazione <i>on line</i> . Per quanto riguarda le schede cartacee, su appuntamento.
Ampiezza		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI</i> <i>Non meno del 60% del patrimonio</i>	E' stato catalogato con schede RA P non meno del 80 % del patrimonio. E' in corso un progetto con la Regione Veneto per l'accessibilità <i>on line</i> .
- schede di restauro	<i>SI</i>	
- schede di movimentazione	<i>NO</i>	Presso l'ufficio centrale della Soprintendenza.
- archivio fotografico	<i>SI</i> <i>100% del patrimonio del Museo</i>	80%
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>.....% del patrimonio del Museo</i>	NO
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Cataloghi scientifici sulle principali tipologie di manufatti del Museo
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali	<i>SI</i>	REGIONE VENETO, per l' inserimento del Museo in due progetti europei di catalogazione <i>on line</i> dei manufatti e per la realizzazione di connessi allegati multimediali e ricostruzioni virtuali.
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, ...)	<i>NO</i>	Amici dei Musei, con la quale è in corso una Convenzione per attività didattica.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	NO	
- Onlus	NO	
- Operatori economici	SI	
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		Conferenze stampe, eventi specifici.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	SI	<p>Il Percorso integrato con il Museo Correr va arricchito dalla possibilità di riaprire in maniera permanente il cortile cinquecentesco su Piazzetta San Marco che costituisce l'ingresso storico del Museo; in tal modo il Museo potrà acquistare a pieno una sua identità nell'ambito del Percorso. La riapertura dell'ingresso storico attualmente non è possibile per mancanza di personale di custodia e del Concessionario dei servizi di biglietteria. La valorizzazione del cortile storico si inserirà nel quadro di una valorizzazione anche degli altri cortili al piano terra delle Procuratie Nuove, paralleli a Piazza San Marco, dove potranno essere individuati (previo restauro e copertura) nuovi spazi per altri servizi (book shop, caffetteria, servizi igienici).</p> <p>Il Museo ha bisogno di un nuovo allestimento (cfr <i>infra</i>), per realizzare il quale è pregiudiziale una campagna di monitoraggio ambientale (che tenga conto della diverse tipologie di manufatti presenti in museo): il relativo progetto redatto in collaborazione con il CNR di Bologna-Padova è in attesa di finanziamento da parte del Polo Museale. Parallelamente è indispensabile la verifica /aggiornamento/ rifacimento di tutti gli impianti del Museo; <i>in primis</i> l'impianto di climatizzazione e l'impianto elettrico, fondamentale quest'ultimo per la parte illuminotecnica del nuovo allestimento. Anche la situazione dei servizi igienici deve essere ridisegnata. Gli uffici, il deposito, il laboratorio di restauro, l'aula didattica, analogamente necessitano di sistemazioni e arredi</p>
- delle collezioni	SI	All'interno Museo si auspica di poter realizzare un nuovo allestimento che tenga conto sia dell'attuale ingresso dal lato del Museo Correr, aperto nel 1999, sia di questa

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
		seconda nuova possibilità di ingresso dal cortile storico su piazzetta San Marco. L'apertura dell'ingresso dal lato del Museo Correr non ha permesso di rispettare la originaria sistemazione prevalentemente cronologica. Si dovrà preferire un ordinamento tematico che valorizzi maggiormente anche il carattere collezionistico del Museo. Nell'ambito del nuovo allestimento si procederà alla realizzazione di nuovi apparati didascalici anche multimediali per facilitare e rendere più attrattiva la visita. Per quanto riguarda la collezione si auspica di proseguire con la catalogazione e con la revisione degli Inventari.
- dei servizi	<i>SI</i>	Il restauro dei cortili storici del Percorso museale integrato permetterà di potenziare i servizi (ad esempio una caffetteria un book shop, altri servizi igienici).
- delle attività di valorizzazione	<i>SI</i>	Le attività di valorizzazione del Museo, compatibilmente con le disponibilità finanziarie del Polo Museale, proseguiranno con i format dei "Percorsi Museali itineranti" dedicati al dialogo fra arte antica e le altre arti. Per quanto riguarda le mostre è allo studio il progetto relativo ai materiali tardo antichi e medievali da poco catalogati e preziosissimi per ricostruire l'arte dei primi secoli di Venezia (IX-XII secolo) ed un progetto sul vetro antico in collaborazione con il Museo Vetrario di Zadar (Croazia).
- altro		
SERVIZI SPECIALISTICI		
Archivio	<i>NO</i>	solo archivi interni
Biblioteca	<i>NO</i>	solo biblioteca interna
Fototeca	<i>NO</i>	solo per servizio di riproduzione
Deposito	<i>SI</i>	ma non adibito a esposizione permanente
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	Indirizzo di posta certificata: mbac-sspsae-ve@mailcert.beniculturali.it

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la Direttrice Michela Sediari

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo michela.sediari@beniculturali.it o un fax al seguente numero 041/2967606

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (ad es: *rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail michela.sediari@beniculturali.it oppure utilizzando l'apposito registro collocato presso il corpo di guardia. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre, compatibilmente con il personale a disposizione:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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 si trova a disposizione fuori del corpo di guardia e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni