



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 adopera 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

| | |
|---|--|
| Area Geografica | Regione |
| Nord | Liguria |
| Indirizzo | |
| via agli scavi romani | |
| Città | Cap |
| Porto Venere | 19022 |
| Denominazione | |
| Villa del Varignano | |
| Sito Web | Email |
| https://villaromanavarignano.cultura.gov.it/ | drm-lig.villaromana.varignano@cultura.gov.it |
| Responsabile | Telefono Ufficio |
| Marcella Mancusi | 0187.669168 |

Caratteristiche essenziali

| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Diretta | Statale | 1980 |

Notizie storiche

Il sito archeologico è costituito da una villa maritima, dotata di una pars rustica in cui si conservano i resti del più antico frantoio oleario della Liguria. Il complesso - preceduto da una villa della seconda metà del II secolo a.C. - ha avuto una lunga frequentazione. Agli inizi del I secolo a.C. (fase 1) venne realizzato il quartiere residenziale con annessi torcularium e cella olearia per la produzione dell'olio, destinato alla commercializzazione. Sul finire del I secolo d.C. (fase 2) importanti rifacimenti edilizi portarono all'allestimento di un balneum padronale e alla costruzione di una grande cisterna. Un ultimo intervento (fase 3), di fine IV-inizi V secolo d.C., interessò la residenza con una nuova distribuzione degli ambienti. Il sito fu abbandonato nel VI secolo, rientrando successivamente tra i possedimenti del monastero benedettino di S. Venerio sull'isola del Tino.

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

Il contesto locale di riferimento della Villa coincide con quello della piccola borgata di Le Grazie - in cui è ubicata -, storicamente legata alle barche a vela e all'olivocultura. Nella località è inoltre presente un'importante base della Marina Militare (corpo speciale COMSUBIN del Varignano) cui il sito è correlato se non altro da legami di prossimità. Il comprensorio è quello del Comune di Porto Venere, inserito nel parco Unesco "Porto Venere, Cinque Terre e Isole" di cui la Villa occupa parte della buffer zone.

Missione

Obiettivo dell'Amministrazione è tutelare i resti della Villa e valorizzarne e promuoverne la conoscenza. Essa rappresenta infatti non solo elemento costitutivo dell'identità locale, ma un'esemplificazione efficace di una della modalità di gestione del territorio tipica della cultura romana antica. E' possibile infatti osservare la combinazione assolutamente riuscita tra la zona residenziale, costituita da una raffinata villa marittima, e da quella produttiva - con la pars fructuaria e rustica -

specializzata nella produzione dell'olio.

Compiti e servizi

Tutela
Pubblica fruizione del sito
Ricerca
Attività didattica rivolta a varie utenze (scolaresche, famiglie, adulti etc.)
Attività di comunicazione
Realizzazione eventi (spettacoli, conferenze, matrimoni, unioni civili)

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

0

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marcella

Cognome

Mancusi

Qualifica

Funzionario archeologo

Telefono Ufficio

0187.669168

Email

marcella.mancusi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8-19

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Lunedì; 25 dicembre; 1 gennaio

Numero di giorni di apertura annua

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

| | |
|--|---|
| 310 | servizi |
| | Si |
| Presenza di social media | Il museo è presente in altri siti web |
| Si | Si |
| Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale | Biglietteria |
| Si | <ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Biglietti integrati |
| Acquisto del biglietto | Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| <ul style="list-style-type: none"> • In sede • Presso altri musei • On line c/o sito web del museo/polo | Meno di 30' |
| Possibilità di prenotazione | Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) |
| Sì | No |
| Modalità di prenotazione | Tempi di attesa per l'accesso |
| <ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo | 0-15' |
| Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa | Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie |
| No | Meno di 15' |
| Informazione e orientamento: punto informativo | Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| Al front office della biglietteria | Si |
| Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito | Reperibilità del materiale informativo gratuito : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Audioguide | <ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Scaricabile dal web |
| Materiale informativo gratuito disponibile in lingua: | Segnaletica interna |
| <ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese | <ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi |
| Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica | Completa di denominazione e orari di apertura |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | Si |
| Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) | Parcheggio riservato |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | No |
| | Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze |

| | |
|--|--|
| Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala | specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Dotati di divisa • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento | No |
| Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente | Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente |
| < 50% | < 50% |
| Personale dedicato | |
| No | |
| Fruizione | |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione | Sale aperte |
| 100% | 5 |
| Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato | Pulizia delle sale |
| Sì | <ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana |
| Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche | |
| Percentuale di mq fruibili sul totale | Spazi comunque visitabili |
| 100% | Tutti quelli lungo il percorso di visita |
| Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) | Spazi dedicati alla comunicazione |
| <ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana | <ul style="list-style-type: none"> • Altro |
| Spazi dedicati alla comunicazione: Altro | |
| stanza con touchscreen | |
| Zone di sosta | Area Wi-Fi |
| Sì | Sì |
| Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative | Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì | No |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza | Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative |
| Sì | Sì |

| | |
|---|--|
| Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza | Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi |
| Sì | Sì |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli | Schede mobili |
| Sì | No |
| Didascalie: percentuale sale ove presenti | |
| 100% | |
| Guide brevi | Materiale informativo/brochure/depliant |
| Gratuite | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue |
| Catalogo generale | Audioguide |
| <ul style="list-style-type: none"> • Non presente | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche | Strumenti multimediali |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ad orari fissi | <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi "mobile" • Gratuiti • Non presenti |
| Strumenti online | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | |
| Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio | Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| Ove esistente, specificare orario | Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive |
| 8.30-18.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Sussidi in LIS |
| Servizi di ospitalità | |
| Bookshop | Caffetteria |
| <ul style="list-style-type: none"> • Non presente | <ul style="list-style-type: none"> • Non presente |
| Ristorante | Guardaroba custodito |
| <ul style="list-style-type: none"> • Non presente | Gratuito |
| Servizi igienici | Nursery |
| Esterni | Sì |

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

Accordi e convenzioni

- Volontariato

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Precisare quali

Concerti, spettacoli teatrali, presentazioni di libri, conferenze, matrimoni e unioni civili

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

| | |
|---|--|
| Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario |
| In concessione | 00 |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web |
| 00 | Sì |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network | |
| Documentazione su beni conservati | |
| Possibilità di consultazione | Orario |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ma • Me • Gio • Ve | da concordare |
| Numero di opere inventariate | Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute |
| 6869 | > 50% |
| Numero di opere esposte | Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute |
| 130 | < 50% |
| Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto | Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto |
| <ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Disponibili on-line | <ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede |
| Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto | Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto |
| <ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede | <ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede |
| Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto | Disponibilità di: pubblicazioni |
| <ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede | <ul style="list-style-type: none"> • Sì |

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Da concordare

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Da concordare

Biblioteca

- No

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Da concordare

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

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Altro

Altro

Collaborando ad iniziative con la Pro Loco

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

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

- 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.)

Ampliamento del pubblico.

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.)

Realizzazione di una nuova copertura della zona residenziale della Villa

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

Realizzazione di un catalogo scientifico della collezione

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

Gestione pubblico-privato dell'oliveto

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.)

Realizzazione di una nuova guida divulgativa che illustri anche lo spazio espositivo di recente allestimento

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 del Varignano

Tel

0187.790307

Indirizzo / Address

via agli scavi romani

Email

drm-lig.villaromana.varignano@cultura.gov.it