

## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

## Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

## Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## Elementi identificativi

### Regione

Veneto

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

Stradone San Tomaso 3  
Italia

### Città

Verona

### Cap

37129

### Denominazione

Museo Archeologico Nazionale di Verona

### Sito Web

<https://polomusealeveneto.beniculturali.it/musei/museo-archeologico-nazionale-di-verona>

### Email

[drm-ven.museoverona@beniculturali.it](mailto:drm-ven.museoverona@beniculturali.it)

### Responsabile

Dott.ssa Giovanna Falezza

### Telefono

045.591211

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2014

**Notizie storiche**

Il Museo, inaugurato il 17 febbraio 2022 è allestito entro l'ex caserma asburgica San Tomaso ed ospita le ricchissime testimonianze provenienti dalle ricerche archeologiche effettuate nella città e nel territorio veronese, articolate in un arco temporale che va dalla preistoria alla protostoria, alla fase celtica, alla romanizzazione, fino all'età imperiale. La sede, tribunale e carcere militare, fu realizzata dall'amministrazione austriaca, quando le vicende politiche successive ai moti carbonari resero necessaria la detenzione di un sempre maggior numero di persone. Il complesso, adiacente alla chiesa di S. Tomaso Cantuariense, è articolato su tre corpi di fabbrica, organizzati attorno al cortile interno, e consta di tre piani e di un sottotetto. L'edificio rappresenta una delle testimonianze di architettura civile austriaca meglio conservate della città.

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

Il Museo Archeologico Nazionale di Verona è un museo statale, dipendente dalla Direzione regionale Musei Veneto, organo periferico del Ministero della Cultura, la cui sede si trova a Venezia, piazza San Marco 63, (tel. 041-2967611; e-mail: drmm-ven@beniculturali.it).

Il Museo ha sede a Verona all'interno l'ex caserma asburgica San Tomaso in Stradone San Tomaso n. 3 (tel. 045.591211; e-mail: drmm-museoverona@beniculturali.it). Il Museo non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria; le sue raccolte, che sono beni culturali di proprietà statale, sono destinate alla pubblica fruizione.

**Missione**

Il Museo Archeologico Nazionale di Verona mira a restituire esperienze ed emozioni.

Le esperienze del quotidiano e le emozioni di gruppi umani e comunità presenti nel territorio veronese, attraverso le epoche. I reperti esposti raccontano le intuizioni della mente umana: il percorso dell'Uomo, che si muove nel mondo che lo circonda, tra percezione e riflessione. L'allestimento museale propone un'esperienza immersiva ed empatica nella storia umana, dai momenti di scoperta a quelli di concretizzazione in azioni e oggetti tangibili (dal singolo oggetto al grande monumento), esperienze intangibili (credenze e riti) e nell'interazione con l'ambiente che diviene paesaggio.

**Compiti e servizi**

Il Museo è sede di attività educative e formative rivolte a diverse fasce di utenti: didattica per scuole e famiglie, gestita da un servizio esterno, stages e tirocini per studenti, visite guidate tematiche, manifestazioni letterarie, musicali e teatrali, mostre temporanee archeologiche ed esposizioni a carattere culturale più ampio. Il Museo svolge attività di ricerca scientifica sulle testimonianze archeologiche del territorio, anche in collaborazione con Università italiane e straniere.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

12

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Giovanna

### Cognome

Falezza

### Qualifica

Direttore del Museo Archeologico Nazionale di Verona

### Telefono

045.591211

### Email

[giovanna.falezza@beniculturali.it](mailto:giovanna.falezza@beniculturali.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

10.00-18.00

### Apertura serale

- Occasionale

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

8

### Giorni di apertura

- Ve
- Sa
- Do

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Natale, Capodanno

### Numero di giorni di apertura annua

156

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

Si

**Presenza di social media**

Sì

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

Sì

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

Sì

**Biglietteria**

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

**Acquisto del biglietto**

- In sede

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

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

No

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

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

No

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

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**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

**Parcheggio riservato**

No

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

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

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

Sì

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

100%

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

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

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

100%

**Sale aperte**

12

**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**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

< 50%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**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

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

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

**Strumenti online**

- No

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

- Sì

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

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

- Non presenti

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- In concessione



- Accessibile solo dall'istituto

#### **Caffetteria**

- Non presente

#### **Ristorante**

- Non presente

#### **Guardaroba custodito**

Gratuito

#### **Servizi igienici**

Interni

#### **Nursery**

Sì

#### **Valorizzazione**

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

Sì

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

Sì

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

Sì

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

No

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

No

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

- Editate in proprio

##### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Archeologia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Newsletter

- Social network

#### Risorse aggiuntive

- Non presenti

#### Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

#### 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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

In concessione

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

No

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

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

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

< 50%

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

- < 50%

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

- < 50%

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

- < 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, realizzando esposizioni temporanee

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

- Sì, con altri musei del territorio

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Musei

**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.)**

Il Museo intende incrementare l'offerta didattica per i diversi pubblici al fine di una sempre maggiore e puntuale comprensione del Patrimonio Culturale esposto. Per quanto riguarda l'aumento dell'attrattività è previsto l'ampliamento dell'esposizione a completamento del percorso cronologico con l'aggiunta delle sale dedicate all'età del Ferro e al periodo Romano di Verona e il suo territorio.

**Iniziative finalizzate al miglioramento****Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Il Museo è impegnato nell'ampliamento del percorso espositivo e nella progettazione e realizzazione di nuove postazioni, destinate a studiosi e chi ne facesse richiesta per usufruire della biblioteca e del materiale di archivio.

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

Il prossimo ampliamento del percorso museale porterà all'esposizione di un notevole numero di reperti già pervenuti e depositati presso la sede museale.

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

Il Museo sta lavorando alla progettazione e alla realizzazione di nuovo materiale informativo, disponibile anche in più lingue straniere, audioguide.

**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**

Museo Archeologico Nazionale di Verona

**Indirizzo / Address**

Stradone San Tomaso 3

**Tel**

045.591211

**Email**

drm-ven.museoverona@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**