



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	Lombardia
Indirizzo	
Via Crocefisso, 22	
Città	Cap
Desenzano del Garda (BS)	25015
Denominazione	
Villa Romana e Antiquarium di Desenzano del Garda (BS)	
Sito Web	Email
https://museilombardia.cultura.gov.it/	drm-lom.villadesenzano@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
Barbara Bianchi	+39 030 9143547

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1925

Notizie storiche

La scoperta della villa e i primi provvedimenti di tutela risalgono al 1921; nel 1925 fu acquisita dallo Stato la zona allora scavata, corrispondente a una piccola parte del Settore A, che fu restaurato tra il 1928 e il 1930. Al 1939 risale la prima parziale copertura dei vani con mosaici mediante solida tettoia in laterizi. Negli anni '60 e '70 fu completato lo scavo del settore A e furono messi in luce i settori a, B, C e D. Inoltre furono predisposte coperture in ondulux. All'inizio degli anni '70 all'ingresso dell'area archeologica è stato inaugurato l'Antiquarium con reperti di ceramica, bronzo, vetro, nonché monete, affreschi, statue e ritratti di II secolo d.C., in uso ancora nella villa tardoantica. Successivamente, a partire dal 1982, fu effettuata l'acquisizione pubblica della restante area e fu completata la protezione delle strutture e dei mosaici con un sistema modulare di tensostrutture. Nel 2016 è stato inaugurato l'impianto di illuminazione nel settore A della villa.

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

In Italia settentrionale è la più importante testimonianza di villa tardoantica. Costruita sul lago di Garda tra il I secolo a.C. e l'inizio del V secolo d.C., copre una superficie di circa un ettaro e mezzo. E' un edificio di grande estensione, con un orientamento unitario, composto da settori residenziali e rustici. Si articola in due settori: A, a sud, e B,C,D a nord. Nel settore A vi sono un vestibolo ottagonale, il peristilio, l'atrio a forcipe e il triclinio. I pavimenti a mosaico presentano motivi decorativi a soggetto figurativo. Dal triclinio si accede al viridario, affiancato da tre vani di soggiorno e chiuso da un ninfeo. Nel settore B si conservano strutture riferibili al distretto produttivo in uso nel I secolo d.C.e. Nel settore C è visibile l'impianto termale di cui fu dotata la villa nel IV secolo d.C., mentre le evidenze del settore D sono riferibili alle fasi più antiche del complesso.

Missione

L'area archeologica e l'Antiquarium della villa romana di Desenzano del Garda sono stati istituiti al fine di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza della villa romana di Desenzano del Garda e del patrimonio archeologico mobile proveniente dagli scavi della villa. L'area archeologica e l'Antiquarium svolgono un servizio pubblico destinato alla fruizione e

alla conoscenza dei beni archeologici e hanno la funzione di testimoniare il nostro passato, educando in particolare le nuove generazioni al rispetto del patrimonio storico del territorio nazionale.

Compiti e servizi

Tutta l'area archeologica e l'Antiquarium sono visibili al pubblico. La visita completa dell'Antiquarium e dell'area archeologica, seguendo il percorso consigliato, richiede non meno di 40 minuti. Il personale addetto ai servizi di vigilanza e accoglienza, compatibilmente con l'espletamento del lavoro di sorveglianza, fornisce indicazioni sui servizi e sui percorsi di visita della zona e dell'Antiquarium. Nell'area archeologica e nell'antiquarium sono presenti pannelli didascalici multilingue.

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 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Barbara

Cognome

Bianchi

Qualifica

Funzionario tecnico-specialistico per la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale

Telefono Ufficio

+39 02 80294401

Email

barbara.bianchi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9:00 - 19.30

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

1° gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

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

311	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 • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Biglietti cumulativi
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	Sì
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 • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	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
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Mappe 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Presso il punto informativo • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Tedesco 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	> 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	3
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Area archeologica	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
100%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No
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"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi "mobile" • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code • Applicazioni web scaricabili 	
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 • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su appuntamento	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici

- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

Sì

Precisare quali

Conferenze "Festival del Paesaggio".

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

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

Risorse aggiuntive

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
Gestione diretta	su appuntamento
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network • Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Ma • Me • Gio • Ve 	su appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
4000	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
80	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di

di schede rispetto al patrimonio posseduto	schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> < 50%
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% 	<ul style="list-style-type: none"> < 50%
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% 	<ul style="list-style-type: none"> Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	su appuntamento
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	su appuntamento, in parte presso altro istituto
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si No 	su appuntamento, in parte presso altro istituto
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Si	Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> Si, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse Si, partecipando a percorsi tematici Si, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> Si, con altri musei del territorio Si, con altri musei affini per tipologia Si, con enti e istituzioni culturali 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

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
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- 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.)**

Attua la produzione e la diffusione della conoscenza attraverso iniziative culturali ed eventi, che rappresentano una attrattiva per diversi tipi di pubblico, tramite visite guidate a tema, laboratori, ma anche concerti e spettacoli teatrali, attività in occasione degli eventi istituzionali #Festa dei Musei; # Giornate europee dell'archeologia; # Notte dei Musei; # Giornate Europee del Patrimonio;

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.)**

Tra gli obiettivi di miglioramento del sito archeologico è in fase di redazione un progetto di copertura dell'area e in fase di realizzazione la di rifunzionalizzazione dei percorsi di visita; è stato avviato un piano di manutenzione programmata.

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

Tra le iniziative di miglioramento del complesso è in corso la revisione dei depositi.
Nell'ambito del PNNR alcuni reperti di particolare interesse scientifico saranno oggetto di una digitalizzazione High Quality3D

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop,

caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

è stata prevista la possibilità di spazi in concessione per eventi e manifestazioni.

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 romana e Antiquarium di Desenzano del Garda (BS)

Tel

+39 030 9143547

Indirizzo / Address

Via Crocefisso, 22, 25015 Desenzano del Garda (BS)

Email

drm-lom.villadesenzano@cultura.gov.it