



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico
ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Venezia
e dei comuni della Gronda lagunare

Gallerie dell'Accademia

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.

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 della qualità 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 le Gallerie dell'Accademia si ispirano ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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 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 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 tutto il personale del museo 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Le Gallerie dell'Accademia sono un museo statale.

Sede

L'ingresso principale è sul Campo della Carità, Dorsoduro 1050, Venezia 30100.

Storia

Le Gallerie dell'Accademia raccolgono le maggiori testimonianze dell'arte veneta dal Trecento al Settecento. Istituite il 12 febbraio 1807, sono nate dalle soppressioni napoleoniche e austriache degli enti civili e soprattutto religiosi veneziani. Annesse alla locale Accademia di Belle Arti perseguono agli esordi finalità essenzialmente didattiche. La collezione si va arricchendo, lungo il secolo, con donazioni private (Molin, 1816; Contarini, 1838; Renier, esecutivo dal 1850) e acquisti da parte dello Stato (collezione Farsetti 1805, collezione Bossi 1822 e dipinti della collezione Manfrin 1856). Con l'Unità d'Italia e lo scioglimento del legame tra Museo e Accademia, nel 1882, cambia la missione dell'istituto che diviene quella di documentare lo sviluppo della scuola pittorica veneziana. Il primo ordinamento scientifico delle collezioni è del 1895, i due successivi risalgono alla conclusione delle guerre mondiali. Il 4 febbraio del 2005 sono stati inaugurati i lavori di ampliamento del museo al piano terra dopo il trasloco dell'Accademia di Belle Arti in altra sede.

Missione delle Gallerie dell'Accademia

Garantire la tutela, favorire la fruizione e promuovere la valorizzazione delle collezioni del museo.

Eventuali obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine

I lavori in corso di ampliamento del museo hanno l'obiettivo di dotare la struttura degli spazi e dei servizi adeguati ad un istituto museale del XXI secolo. Si tratterà di ottenere uno spazio museale di circa 12 mila metri quadrati, 6 mila in più rispetto all'estensione attuale. L'83% della superficie sarà dedicata all'esposizione e porterà il numero di opere esibite dalle 400 di oggi ad almeno 650. Troveranno posto una caffetteria prospiciente il cortile interno, un nuovo punto vendita e sale per mostre temporanee con ingresso autonomo.

I COMPITI E I SERVIZI

Il museo intende ampliare la conoscenza e la fruizione delle collezioni sia con offerta ordinaria di servizi quali il punto informativo, la prenotazione dell'ingresso, l'organizzazione di mostre temporanee, conferenze sui restauri, visite guidate, attività didattica, noleggio delle audioguide e vendita di cataloghi ed altro, sia attraverso iniziative straordinarie volte a raggiungere anche il pubblico potenziale: aperture al di fuori dell'orario, concerti, rappresentazioni teatrali, conferenze a tema, presentazioni di libri. Altre attività hanno il compito di valorizzare il profondo legame che ha l'istituto con le opere d'arte della città, attraverso iniziative culturali che coinvolgono altre le istituzioni che operano sul territorio.

Il raggiungimento di un elevato standard qualitativo di offerta culturale, obiettivo del museo, è reso oneroso per la coesistenza, all'interno del perimetro della struttura museale, del cantiere per l'ampliamento delle Gallerie stesse. È compito degli operatori del museo cercare di alleviare al massimo il disagio per i visitatori e comunque di comunicare tempestivamente gli eventuali inconvenienti alla visita.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Regolarità e Continuità

Il museo è aperto tutti i giorni da martedì alla domenica dalle ore 8,15 alle 19,15 e il lunedì dalle ore 8,15 alle 14. Giorni di chiusura sono: 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993).

Il biglietto d'ingresso si acquista in sede (attesa massima di 30'). In caso di attesa prolungata per affluenza eccezionale, il museo si impegna a darne comunicazione agli utenti mediante cartelli. Il biglietto d'ingresso si può acquistare anche attraverso un servizio di prenotazione telefonica gestito in concessione (al numero telefonico 0415200345 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00; il sabato dalle 9.00 alle 14.00 con attesa massima di risposta di 60") o attraverso il sito internet del concessionario (www.gallerieaccademia.org). Un biglietto cumulativo è acquistabile presso la Galleria Giorgio Franchetti alla Ca' d'Oro. Le tipologie di biglietto (intero, ridotto, gratuito) sono emesse ai sensi della vigente normativa statale (D.M. 507/1997; D.M. 222/2005; D.M. 239/2006).

Accoglienza

Il museo è dotato di un punto informativo, in più lingue, posto in prossimità dell'ingresso vicino alla biglietteria, piantine plastificate, con il percorso del museo, sono a disposizione e dépliant gratuiti vengono prodotti in occasione di mostre temporanee. Informazioni on line sui servizi forniti dal museo possono essere acquisiti dai seguenti siti: a cura della Soprintendenza (www.artive.arti.beniculturali.it/Accademia) e del concessionario (www.gallerieaccademia.org). In occasione di mostre temporanee, il concessionario predispone un apposito sito web con tutte le informazioni sull'evento.

L'orientamento all'interno della struttura è garantito dalla numerazione progressiva degli ambienti, da frecce, dalle schede di sala con evidenziazione della collocazione della stessa all'interno del museo, da mappe e altri segnali in relazione al percorso. I servizi igienici sono segnalati.

Il museo non dispone di accesso facilitato per persone con disabilità tuttavia dalla fine del 2010, con la conclusione dei lavori di ampliamento, il complesso verrà dotato di tali facilitazioni

FRUIZIONE

Ampiezza

Le sale del museo sono soggette a chiusure provvisorie per via dei lavori in corso; la visione di pressoché tutta la collezione -e comunque delle opere principali- viene sempre garantita con allestimenti temporanei o spostamenti delle opere in altre sale. L'eventuale chiusura di sale, comunque sempre inferiore al 30% del percorso espositivo, viene tempestivamente comunicata ai visitatori attraverso cartelli e il "punto informativo".

Completano la fruizione delle collezioni alcuni spazi aperti su prenotazione, si tratta della Quadreria (visitabile il venerdì su prenotazione ai numeri telefonici: 0415212709 o 0415222247) e del Gabinetto dei Disegni e delle Stampe (aperto agli studiosi su richiesta scritta inviata agli indirizzi della Soprintendenza) entrambi gli spazi sono posti all'ultimo piano del museo.

Il museo, in particolari periodi di massima affluenza di pubblico, può contingentare gli ingressi per i gruppi o le scuole.

Efficacia della Mediazione

Ogni sala del museo è fornita di schede mobili in due lingue a presa diretta. Esse forniscono informazioni sintetiche e complete sulle opere esposte. Esistono altre dotazioni informative, a pagamento, che agevolano la conoscenza e il godimento dei beni: guide brevi, visite didattiche, catalogo generale delle collezioni e audioguide.

Visite didattiche su prenotazione, ad orari fissi, sono organizzate durante le mostre temporanee; strumenti multimediali esplicativi (monitor, computer) vengono predisposti nelle stesse occasioni.

Assistenza qualificata per Categorie Svantaggiate

Il museo non fornisce assistenza qualificata continuativa per categorie svantaggiate, tuttavia un servizio è a disposizione, su richiesta, a cura dei Servizi didattici ed educativi della Soprintendenza (chiamando il numero telefonico 0415210577) che hanno predisposto per la disabilità sensoriali e cognitive testi di catalogo tattili e percorsi specifici (chiamando il numero telefonico 0415210577).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Regolarità e Continuità

Il museo garantisce informazioni e assistenza con personale qualificato per tutto l'orario di apertura, attraverso il concessionario e, su richiesta, presso i Servizi didattici ed educativi della Soprintendenza (chiamando il numero telefonico 0415210577). Materiale di documentazione per la didattica è sempre disponibile nelle sale per la consultazione.

Ampiezza

Tra le offerte del museo: visite e percorsi tematici; corsi di formazione per docenti scolastici e operatori didattici; progetti speciali in convenzione con le scuole e pubblicazioni.

Evidenza

Per la diffusione mirata delle iniziative, che si svolgono più volte durante l'anno, viene utilizzata la stampa e internet, locandine e dépliant.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e Continuità

Materiale schedografico relativo a disegni, stampe e incisioni, è consultabile su appuntamento presso l'Ufficio catalogo nella sede della Soprintendenza e presso il Gabinetto dei disegni e delle stampe (entrambi contattabili al numero telefonico 0415210577); materiale schedografico relativo alle opere pittoriche e sculture è consultabile, su appuntamento, presso l'Archivio fotografico nella sede della Soprintendenza (contattabile al numero telefonico 0415210577).

Ampiezza

Le schede di catalogo dei disegni sono pari al 90% della collezione, mentre raggiungono la totalità del patrimonio quelle relative alle stampe e incisioni. Schede inventariali, relative alle collezioni pittoriche e scultoree, sono conservate presso l'Archivio fotografico (contattabile al numero telefonico 0415210577). Lo stesso archivio conserva materiale fotografico (per la quasi totalità delle collezioni sia in bianco e nero che a colori, qualche lacuna relativa ai depositi esterni soprattutto riguardo alle foto a colori), scarso è il materiale multimediale ivi conservato. Schede di movimentazione, relativamente ai prestiti per mostre, sono conservate presso l'Ufficio mostre. La riproducibilità delle opere è consentita (ai sensi del D. Lgs. 24 gennaio 2004, n. 42). Esistono cataloghi a stampa delle collezioni in più lingue.

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 puntuali da presentare avvalendosi del modulo allegato che è disponibile all'ingresso o via mail al seguente indirizzo: sspsae-ve@beniculturali.it.

Il museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventuali forme di ristoro.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet www.artive.arti.beniculturali.it.

La carta è sottoposta ad aggiornamento periodico massimo ogni due anni.



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico
e per il Polo Museale della città di Venezia e dei comuni della Gronda lagunare

GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Campo della Carità, Dorsoduro 1050, 30123 Venezia tel 041.52.22.247 fax 041.52.12.709

MODULO DI RECLAMO/PROPOSTA/SUGGERIMENTO

si prega di compilare in stampatello

reclamo presentato da

cognome nome
nato/a a prov il
residente a prov cap
via/piazza
tel fax email

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

a questo reclamo verrà data risposta entro trenta giorni