



Gallerie
Accademia,
Venezia

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Gallerie dell'Accademia di Venezia

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 della Cultura 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.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, le Gallerie dell'Accademia di Venezia si ispirano ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nelle delibere CiVIT:

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).

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.

Le Gallerie dell'Accademia si adoperano 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 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 tempestivamente 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 perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

Le Gallerie dell'Accademia sono un museo statale, dotato di autonomia speciale sotto il profilo scientifico, finanziario, contabile e organizzativo, in base al DM 23/12/2014.

Sede

Il Museo è situato in Campo della Carità, Dorsoduro 1050, 30123 Venezia.

Storia del Museo

Il complesso che oggi ospita il Museo è formato da più edifici storici: il Convento dei Canonici Lateranensi, costruito su progetto di Andrea Palladio, la chiesa quattrocentesca di Santa Maria della Carità e gli ambienti della omonima Scuola Grande, fondata nei primi decenni del XII secolo. Lavori di trasformazioni hanno interessato il complesso a partire dal XVIII quando, su progetto di Giorgio Massari e Bernardino Macaruzzi, viene rinnovata la Sala capitolare arricchendola di un pavimento a intarsio marmoreo e di una scala d'accesso a doppia rampa. Nel 1807 il complesso, divenuto per editto napoleonico proprietà demaniale, viene destinato a sede dell'Accademia di Belle Arti con annesse le Gallerie per l'educazione artistica dei giovani studenti. La necessità di ambienti adatti alle nuove esigenze educative ed espositive sollecitano interventi di adattamento che si sviluppano lungo il XIX e XX secolo.

Le Gallerie dell'Accademia, inaugurate al pubblico nel **1817**, sono la più vasta collezione di pittura veneta esistente al mondo: il museo presenta lo sviluppo della grande scuola pittorica locale dalle tavole a fondo oro del XIV secolo fino al secondo Ottocento. I primi nuclei erano costituiti da un piccolo numero di opere, doni e saggi degli allievi trasportati dalla vecchia Accademia, da alcuni dipinti della Scuola della Carità rimasti in loco, nonché dalla raccolta di gessi dell'abate Farsetti, acquistata dal governo austriaco nel 1805. Il patrimonio artistico viene successivamente incrementato attraverso le soppressioni napoleoniche degli enti civili e religiosi veneziani. Le collezioni si vanno arricchendo lungo il secolo con donazioni private e acquisti da parte dello Stato. Con l'Unità d'Italia la vocazione del museo cambia: non più destinato alla formazione degli artisti, diviene un servizio culturale essenziale per uno Stato unitario moderno. Nel 1882 viene separata l'attività didattica da quella espositiva e 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 sono conseguenza della fine dei due conflitti mondiali, quando le opere ritornano in situ dopo essere state messe in luoghi più sicuri. Dopo il trasloco dell'Accademia di Belle Arti presso l'Ex Ospedale degli Incurabili, il 4 febbraio del 2005 sono stati avviati i lavori di ampliamento del museo al piano terra, conclusi nel 2013.

Il **23 dicembre 2014** il museo è stato interessato dalla riorganizzazione dei musei statali promossa dall'allora Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, oggi Ministero della Cultura. Da ufficio della Soprintendenza speciale per il Polo museale veneziano, le Gallerie dell'Accademia sono divenute un istituto autonomo sotto il profilo scientifico, finanziario, contabile ed organizzativo, dotandosi per la prima volta di uno statuto, un bilancio e di organi di gestione propri. In accordo con quanto previsto dal DM 23/12/2014 per i 20 musei statali dotati di autonomia speciale, la direzione è stata affidata con un bando internazionale.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

“Mission”

Le Gallerie dell'Accademia sono un museo dello Stato italiano, aperte al pubblico, al servizio della società e del suo sviluppo. Perseguono quali finalità generali: la tutela, la valorizzazione e la gestione di tutte le collezioni e raccolte di beni culturali, esposti e non esposti, mobili e immobili, storico-artistici, in sua disponibilità diretta o depositati presso altri enti.

Le Gallerie hanno la missione di conservare, esporre al pubblico, valorizzare e arricchire le proprie collezioni di arte veneziana e veneta, si impegnano altresì a contribuire alla salvaguardia e alla fruizione di tale eccezionale patrimonio culturale, nonché di promuovere la ricerca e gli studi nel settore della storia dell'arte, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali e di curarne la diffusione presso la comunità scientifica ed il pubblico. Promuovono infine presso la comunità la conoscenza, l'apprezzamento e la tutela del valore culturale, sociale ed economico dei beni da esse conservati e del complesso patrimonio di arte veneta diffuso in Venezia, nel Veneto, e nel mondo.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo intende ampliare la conoscenza e la fruizione delle collezioni sia con l'offerta di servizi ordinari (servizi di prenotazione *on line*, noleggio audioguide, punto vendita, organizzazione di mostre, conferenze, visite guidate, attività didattica), sia attraverso iniziative straordinarie volte ad ampliare l'utenza (aperture al di fuori dell'orario, concerti, rappresentazioni teatrali, conferenze a tema, presentazioni di libri). Le attività hanno anche il compito di valorizzare il profondo legame esistente tra il museo e la città attraverso iniziative che coinvolgono istituzioni operanti sul territorio.

A tal fine, le Gallerie perseguono in particolare:

- a) il reperimento delle risorse finanziarie sufficienti a garantire un'adeguata conservazione e valorizzazione delle strutture e dei beni culturali conferiti;
- b) l'incremento nel territorio di riferimento dei servizi offerti al pubblico, migliorandone la qualità e l'efficienza nella gestione;
- c) l'integrazione delle attività di gestione e valorizzazione del museo con quelle riguardanti i beni di altri enti e/o istituzioni pubbliche e private;
- d) la promozione di attività di studio, di ricerca, di salvaguardia e di valorizzazione in collaborazione con partner locali, nazionali e internazionali.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



**Gallerie
Accademia,
Venezia**

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue, ispirato agli standard contenuti nel DM 10 maggio 2001 "Atto di Indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei":

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Il museo è aperto il lunedì dalle 8.15 alle 14.00 e dal martedì alla domenica dalle ore 8.15 alle ore 19.15. È possibile acquistare i biglietti fino a un'ora prima della chiusura del museo. Le operazioni di chiusura cominciano dall'area palladiana al piano terra mezz'ora prima della chiusura del museo.
Giorni di apertura	L'apertura è garantita tutti i giorni ad eccezione del 1 gennaio e del 25 dicembre, salvo disposizioni a carattere speciale
Accessibilità	
Biglietteria	La biglietteria è gestita in concessione da società esterne. Sono previste gratuità e riduzioni di legge. I biglietti sono acquistabili on line sul sito: http://www.gallerieaccademia.it/



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <ul style="list-style-type: none">- in sede- su prenotazione	<p>Per le aperture ordinarie non ci sono tempi di attesa</p> <p>In caso di eventi o visite su prenotazione viene richiesto di presentarsi in museo mezz'ora prima dell'inizio</p> <p>In caso di affluenza eccezionale sarà premura della biglietteria e del personale interno al Museo comunicare verbalmente i tempi di attesa</p>
<p>Rapidità della fruizione:</p> <ul style="list-style-type: none">• attesa per l'accesso alla visita per gruppi• attesa per l'accesso alla visita per scuole• attesa per l'accesso per altre categorie	<p>Per le aperture ordinarie non ci sono tempi di attesa</p> <p>In caso di prenotazione viene richiesto di presentarsi in museo almeno quindici minuti prima dell'inizio</p>



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCOGLIENZA	
<p>Informazione e orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• esistenza di un punto informativo• disponibilità di materiale informativo gratuito• disponibilità di informazioni <i>on line</i>• presenza di segnaletica <i>interna</i>• presenza di segnaletica <i>esterna</i>	<p>Il personale di biglietteria e di portineria fornisce informazioni di prima accoglienza sull'eventuale chiusura di sale, bigliettazione e collezioni. Informazioni quali pianta del museo, opere concesse in prestito, sale chiuse sono ben visibili in accettazione/biglietteria.</p> <p>Informazioni, anche a carattere storico-artistico, si possono reperire sul sito istituzionale del museo.</p> <p>Nella sala 1 al piano terra sono visibili a muro le piante del museo con indicazione della distribuzione delle collezioni. Sono presenti, nel percorso museale, indicazioni per i servizi igienici, per le mostre temporanee e per le vie di esodo/uscite di emergenza.</p> <p>Sono presenti su un pannello indicazione dei prezzi e degli orari in italiano e inglese e totem specifici in caso di mostre temporanee o iniziative del museo.</p>
Addetti ai servizi e personale di sala	<p>Il personale è munito di cartellino identificativo. La maggior parte del personale è in grado di dare informazioni relative al Museo e alle opere in esso contenute anche in lingua inglese. Alcuni parlano anche altre lingue.</p>
Accesso facilitato per persone con disabilità	<p>Sono presenti ascensori, pedane e piattaforme elevatrici che facilitano il percorso espositivo per persone con disabilità motoria. È disponibile una sedia a rotelle.</p>



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: <ul style="list-style-type: none">• sale aperte alla fruizione • spazi dedicati alla fruizione	<p>Il percorso museale è composto di 12 sale al piano terra e 24 al primo piano. L'accesso al museo può essere contingentato per motivi di sicurezza in base al Piano di emergenza. Qualsiasi chiusura di sale o spostamento di opere viene prontamente comunicato sul sito internet del museo e in loco in doppia lingua italiano/inglese.</p> <p>Anche in caso di straordinari interventi di restauro che coinvolgono direttamente le sale espositive, si garantisce la più ampia fruizione possibile delle opere attraverso soluzioni allestitivie temporanee.</p> <p>In caso di sciopero del personale vengono garantiti i servizi minimi a norma di legge.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica (giornalmente).</p>
Spazi dedicati alla comunicazione	È presente un'aula multimediale al piano terra del museo con possibilità di supporti video e dispositivi informatici portatili (tablet) per lezioni interattive.
Zone di sosta	Sono presenti sedute per i visitatori sia nella sala d'ingresso che lungo il percorso espositivo.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato il monitoraggio costante delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi (sistema di condizionamento, sistemi antincendio)



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



**Gallerie
Accademia,
Venezia**

Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: <ul style="list-style-type: none">• pannelli e/o schede mobili	In alcune sale, al primo piano, sono presenti schede mobili in italiano e in inglese.
<ul style="list-style-type: none">• Didascalie	Sono presenti su tutte le opere del museo.
<ul style="list-style-type: none">• guide brevi	Sono acquistabili presso il bookshop e disponibili in più lingue
<ul style="list-style-type: none">• catalogo generale	È acquistabile presso il bookshop e disponibili in più lingue
<ul style="list-style-type: none">• Videoguide	Sono in distribuzione a pagamento, presso la biglietteria e sono disponibili in più lingue



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none">visite didattiche e attività educative	<p>Il servizio di visita guidata su prenotazione è organizzato dal concessionario secondo modalità proprie ed è disponibile in più lingue.</p> <p>Il museo promuove iniziative didattiche a progetto, fruibili su prenotazione.</p> <p>Sono inoltre offerti gratuitamente dei laboratori didattici per bambini e ragazzi, affidati ad associazioni culturali selezionate mediante bando pubblico.</p>
<ul style="list-style-type: none">strumenti multimediali	<p>Al piano terra sono presenti monitor di sala interattivi. Sono inoltre disponibili a richiesta tablet contenenti informazioni aggiuntive sul museo e sulle opere del piano terra.</p>
<ul style="list-style-type: none">Stumenti <i>on line</i> - Sito web - Canali social	<p>Sito ufficiale del museo: www.gallerieaccademia.it</p> <p>Il museo è dotato di pagina Facebook, account Instagram e canale Youtube</p>
<ul style="list-style-type: none">Assistenza qualificata per categorie svantaggiate: su richiesta	<p>È possibile contattare i Servizi Educativi per organizzare iniziative specifiche.</p>
<p>Disponibilità di strumenti specifici per l'accessibilità sensoriale e/o cognitiva</p> <ul style="list-style-type: none">esistenza di strumenti e sussidi specifici esistenza di percorsi specifici	<p>È stata prodotta una versione braille della guida con la storia del Museo e la presentazione di 10 capolavori esposti. Esistono anche un <i>facsimile</i> dell'Uomo Vitruviano di Leonardo in braille ed un fascicolo di esplorazione tattile sempre sull'Uomo Vitruviano, nonché una versione "tattile" in stampa 3D per non vedenti. Il Museo offre percorsi di conoscenza delle collezioni per persone ipovedenti con l'associazione culturale "IsolaTour" e con persone anziane con l'associazione "Red Carpet for all".</p> <p>È possibile contattare i Servizi Educativi al fine di co-progettare e organizzare iniziative per persone con specifici disagi e necessità.</p>



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



**Gallerie
Accademia,
Venezia**

EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Regolarità e continuità	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	Durante l'orario di apertura
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	Su appuntamento
Ampiezza	
Iniziative: • visite, percorsi tematici e laboratori	Servizio offerto sia dal concessionario, a pagamento e su prenotazione, sia dal personale interno (a pagamento e/o gratuito, su prenotazione)



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Gestione di risorse aggiuntive	Il museo è disponibile a vagliare le forme più opportune di valorizzazione collaborando con istituti pubblici e privati
Affitto degli spazi	Il museo è disponibile all'affitto degli spazi delle Gallerie e della Scuola Vecchia della Misericordia, per eventi culturali ed altre tipologie di evento, compatibilmente con la sua vocazione culturale e con la conservazione delle opere
RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Il museo ha attuato accordi e intese di collaborazione su specifici progetti culturali</p> <p>I principali soggetti coinvolti sono gli enti territoriali, le università cittadine, le istituzioni culturali della città di Venezia e le associazioni e i comitati privati finalizzati alla salvaguardia del patrimonio artistico veneziano</p> <p>Le principali finalità di tali iniziative sono la ricerca e il restauro di opere d'arte, la valorizzazione del patrimonio (comunicazione interna) e i servizi al pubblico</p>
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	I progressi e i risultati di tali attività vengono regolarmente comunicati su tutti i canali istituzionali del museo, in aggiunta ai canali degli stakeholder coinvolti nei singoli progetti



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	È presente un bookshop gestito da un concessionario esterno. Le mostre temporanee possono essere dotate di un secondo bookshop dedicato.
Caffetteria	Sono stati attualmente predisposti gli spazi per il servizio di caffetteria al piano terra, con possibilità di apertura sul cortile palladiano all'esterno.
Ristorazione	No
Guardaroba	Sì
Deposito oggetti	Esistono al piano terra armadietti ad uso gratuito per i visitatori
Servizi igienici - di cui servizi igienici per persone diversamente abili	Sono presenti bagni su entrambi i piani del museo. È garantito l'accesso ai servizi igienici anche per persone con diversa abilità.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Organizzazione periodica di mostre, soprattutto di pittori di ambito veneto o legati alla storia del Museo e delle sue collezioni. Il Museo collabora con altri Istituti italiani ed esteri col prestito di proprie opere per iniziative di alto valore scientifico. In occasione della biennale d'arte di Venezia sono promosse iniziative espositive di arte contemporanea.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Promozione di varie tipologie di eventi (in particolare conferenze e concerti), anche in collaborazione con altri musei ed Istituzioni educative e culturali, allo scopo di favorire la fruizione e la conoscenza del museo e delle sue collezioni



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Il personale del museo cura la pubblicazione di cataloghi di mostre e saggi su riviste a carattere scientifico.
Diffusione delle attività/iniziativa	In relazione alle iniziative il Museo si avvale dei canali di comunicazione ritenuti più idonei per ciascuna attività (quotidiani, cartelloni pubblicitari, materiale stampa, mailing list, siti web, Facebook e Instagram)



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	È presente un archivio contenente la documentazione relativa ai restauri delle opere d'arte.
Biblioteca	No
Fototeca	
Deposito	Il Museo dispone di più depositi organizzati. I depositi sono accessibili a studiosi e ricercatori su richiesta. È attualmente in fase di allestimento il nuovo deposito esterno presso l'ex chiesa della Croce alla Giudecca.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Il Museo si è dotato di un piano di gestione quadriennale per attuare degli obiettivi di miglioramento dal punto di vista della comunicazione, dei rapporti col pubblico e istituzionali, della gestione delle risorse umane.
Iniziative finalizzate al miglioramento: <ul style="list-style-type: none">delle strutture	Il Museo sarà interessato nei prossimi anni da un importante intervento di restauro, volto ad adeguare il primo ed il secondo piano dell'edificio ai più aggiornati standard museologici e museografici.
<ul style="list-style-type: none">delle collezioni	Il Museo promuove iniziative volte a valorizzare alcune opere presenti nei depositi, attraverso interventi di restauro opportunamente presentati al pubblico attraverso convegni e mostre.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



**Gallerie
Accademia,
Venezia**

<ul style="list-style-type: none">• dei servizi	Il Museo provvederà al rinnovamento delle concessioni dei principali servizi (bookshop, caffetteria, biglietteria e servizi di prenotazione, laboratori didattici).
<ul style="list-style-type: none">• delle attività di valorizzazione	Sono in programma mostre e iniziative volte a valorizzare il patrimonio storico e artistico custodito dalle Gallerie e ad aprire il museo a contesti diversi, anche al di fuori della specificità delle proprie collezioni. Le iniziative saranno comunicate con il dovuto anticipo attraverso tutti i canali a disposizione del Museo.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le attività vengono regolarmente promosse sul sito e sui canali social del museo
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Orario per la consultazione	Il materiale è conservato presso gli uffici del Polo Museale del Veneto, in Piazza San Marco, 63. Il materiale è consultabile su appuntamento telefonando al 041 2967611 o via mail: drm-ven@cultura.gov.it Il materiale relativo ai restauri è invece conservato presso il Laboratorio scientifico della Misericordia, Cannaregio 3553. Il materiale è consultabile su appuntamento il lunedì e il giovedì con orario 9-13 e 14-17
Ampiezza	
Disponibilità di: <ul style="list-style-type: none">• schede di catalogo• schede di movimentazione• archivio fotografico• archivio multimediale• pubblicazioni• schede di restauro	La totalità delle opere di pittura e scultura, e la quasi totalità dei disegni risulta catalogata e digitalizzata tramite sistema SI-GEC L' archivio fotografico e l'Ufficio restauri conservano tutto il materiale fotografico relativo alle Gallerie dell'Accademia, compresi i restauri delle opere d'arte

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 il direttore del Museo.

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.

È possibile inoltre inviare una e-mail all'indirizzo di posta ga-ave@cultura.gov.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le opportune forme di ristoro.



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



**Gallerie
Accademia,
Venezia**

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: **ga-ave@cultura.gov.it** oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione istituzionali.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento annuale.

Ultima revisione: marzo 2022

La referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Maria Teresa Dal Bò

Gallerie dell'Accademia di Venezia
Campo della Carità, Dorsoduro 1050, 30123 Venezia
Tel. 041 5222247 Email: ga-ave@cultura.gov.it



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it



Gallerie
Accademia,
Venezia

MODULO DI RECLAMO/COMPLAIN FORM

Nome e Cognome /Name: _____

Nazionalità/Nationality: _____

Indirizzo/Address:

Email e telefono/Email and Telephone number:

Oggetto del reclamo/Complaints:

Richiesta del 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.

Data/date firma/signature

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni



GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA

Dorsoduro, 1050, 30123 Venezia

t 041 5222247 f 041 5212709

ga-ave@cultura.gov.it | ga-ave@pec.cultura.gov.it