

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

MUSEO NAZIONALE ETRUSCO DI VILLA GIULIA

Carta della qualità dei servizi



MUSEO NAZIONALE ETRUSCO DI VILLA GIULIA

Piazzale di Villa Giulia, 9 -00196 Roma

Tel. Centralino: +39 06 3226571

e-mail: mn-etrus@beniculturali.it; mbac-mn-etrus@mailcert.beniculturali.it;

sito web: www.villagiulia.beniculturali.it

[@VillaGiuliaRm](https://www.facebook.com/pages/Museo-Nazionale-Etrusco-di-Villa-Giulia)

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 fra 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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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 il Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *eguaglianza 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 Direttore del 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*

La struttura 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 del Museo persegue 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

Il Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia, organo del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, è un'istituzione statale. E' un museo di rilevante interesse nazionale (ai sensi del Decreto Ministeriale n. 44 del 23 Gennaio 2016, art. 6, comma 1, lettera *b*), punto n. 3) ed è dotato di autonomia speciale (ai sensi del Decreto Interministeriale del 28 giugno 2016, n. 328, art. 1). Al termine di una selezione pubblica internazionale l'incarico di Direttore del Museo è stato conferito a Valentino Nizzo a partire dal 02.05.2017.

Il Museo è ospitato nella splendida villa tardo-rinascimentale di papa Giulio III (Giovanni Maria Ciocchi del Monte), edificata durante gli anni del suo pontificato tra il 1550 e il 1555. Al progetto e alla realizzazione del complesso, articolato in tre corti alle spalle del "palazzo", parteciparono i più grandi artisti dell'epoca: Giorgio Vasari, Jacopo Barozzi da Vignola e Bartolomeo Ammannati, la cui firma si legge su un pilastro, all'interno della loggia fra il Primo e il Secondo Cortile. Elemento caratteristico della villa, insieme al portico ad emiciclo, è il ninfeo, alimentato da una canalizzazione dell'Acquedotto Vergine, di età romana, che corre in profondità e si manifesta nella fontana bassa del ninfeo: il primo "teatro d'acque" di Roma. L'apparato decorativo della villa, in origine molto ricco, consta di stucchi e affreschi, tra i quali spiccano il raffinato *grillage* popolato da putti e animali nel soffitto dell'emiciclo (Pietro Venale da Imola), gli inserti con le "imprese" del papa e il "banchetto delle ninfe" nelle stanze del piano terra (Taddeo Zuccari), in cui si trovano la Biglietteria con il bookshop e la Sala conferenze, e i fregi allegorici del primo piano (Prospero Fontana).

Il Museo fu istituito nel 1889 su iniziativa di Felice Barnabei per accogliere le antichità provenienti dall'"agro falisco", territorio in quegli anni oggetto di sistematiche indagini di scavo. Si aggiunsero via via i reperti provenienti da altri centri del Lazio meridionale (Gabii, Satricum, Alatri), dall'Umbria e soprattutto dall'Etruria meridionale. Nel 1912 e nel 1923 furono costruite le due ali affiancate all'edificio cinquecentesco che permisero l'esposizione delle importanti collezioni che andavano arricchendo il nucleo iniziale. È oggi il museo più rappresentativo della civiltà etrusca che espone non solo alcune delle più importanti creazioni di questa civiltà ma anche prodotti greci di altissimo livello confluiti in Etruria attraverso intensi scambi commerciali lungo le rotte nel Mediterraneo. Nell'esposizione museale i materiali sono raccolti per aree geografiche relative sia ad alcune delle città etrusche più importanti (Vulci, Cerveteri, Veio), sia ad alcuni centri dell'Italia preromana e in particolare dell'Agro falisco-capenate e del *Latium vetus*.

Fra le opere di eccezionale valore archeologico, celebri in tutto il mondo: il *Sarcofago degli Sposi* da Cerveteri (VI sec. a.C.); il gruppo scultoreo di *Apollo ed Ercole* da Veio (VI sec. a.C.), in terracotta policroma; l'altorilievo in terracotta con la raffigurazione di episodi del mito dei *Sette contro Tebe*, da *Pyrgi*, l'antico porto di Cerveteri (V sec. a.C.) e le lamine d'oro in lingua etrusca e fenicia (fine VI sec. a.C.), anch'esse da *Pyrgi* e di cui sono esposte copie.

Sul "ballatoio" dell'ala sinistra e al piano nobile della villa si possono inoltre ammirare le grandi **collezioni storiche** che permettono di seguire gli orientamenti e il gusto che, a partire dal XVII secolo, furono alla base della formazione delle raccolte archeologiche: 1) il nucleo antiquario del Museo **Kircheriano** di Roma, fondato dal padre gesuita Athanasius Kircher nel 1651 nello storico palazzo del Collegio Romano, trasferito a Villa Giulia nel 1913, e costituito essenzialmente da **bronzi**, fra cui la celebre Cista Ficoroni da Palestrina, con incisa la raffigurazione della saga degli Argonauti e una delle più antiche iscrizioni latine (IV sec. a.C.), e da **ceramiche**; 2) la **Collezione Castellani** con oltre 6.000 oggetti, composta da ceramiche, bronzi e oreficerie con splendidi gioielli antichi e raffinate creazioni ottocentesche opera degli stessi Castellani, orafi tra i più noti a Roma nella seconda metà del XIX secolo. Nel 1989 è stata acquisita dallo Stato la vicina **Villa Poniatowski** per l'ampliamento del Museo di Villa Giulia e la creazione del Polo museale etrusco di Roma. All'edificio, costruito nella seconda metà del XVI secolo e risistemato alla fine del Settecento da Giuseppe Valadier su commissione di Stanislaw Poniatowski, nipote dell'ultimo re di Polonia, si affiancano le ex Concerie con l'ampio Essiccatoio, edificate alla metà del XIX secolo. La Villa è stata oggetto di lunghi e complessi restauri ancora da concludersi con alcune opere come l'allestimento delle ex concherie. Completati gli interventi di restauro architettonico, che hanno permesso di ripristinare la raffinata decorazione degli ambienti di rappresentanza dell'edificio valadieriano (Sala dell'Ercole Farnese e Sala delle Colonne doriche), i nuovi spazi espositivi hanno accolto le antichità provenienti dall'Umbria (in particolare Terni, Gualdo Tadino e Todi) e dal *Latium vetus*, (in particolare Satricum e Palestrina) mentre negli ambienti adiacenti si trova la Biblioteca d'Istituto, attualmente riservata al personale della Soprintendenza e non ancora nelle disponibilità del museo. **Dal 1 Aprile 2017 la Villa è visitabile**, con il medesimo biglietto di ingresso del Museo di Villa Giulia, il **giovedì mattina, ore 10-13**, con ultimo ingresso alle ore 12,15, e il **sabato pomeriggio, ore 15-18**, con ultimo ingresso alle ore 17,15. **Nel mese di agosto**: il mercoledì e il giovedì pomeriggio, ore 15-18, con ultimo ingresso alle ore 17,15.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia è un'istituzione permanente senza fini di lucro che, ai sensi di legge e in coerenza con la propria identità, cura e gestisce un patrimonio destinato alla universale e utile fruizione per finalità di educazione, di studio e di diletto, ricorrendo anche alla collaborazione di istituti universitari e di ricerca italiani e stranieri; presta materiali delle proprie collezioni per esposizioni in Italia e all'Estero; cura mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici anche in partenariato con altri Musei e Università e Istituti di ricerca, presso la propria sede e presso strutture museali italiane ed estere; organizza e ospita eventi culturali.

Il Museo si propone di offrire un quadro generale e organico della civiltà etrusca e di altre civiltà centro-italiche. Il percorso espositivo, organizzato per sezioni topografiche articolate al loro interno cronologicamente, ricostruisce le fasi salienti della storia degli Etruschi e di altre popolazioni del Lazio antico, quali i Falisci, di origine latina, e i Capenati, di origine sabina, dalle origini nell'Età del Ferro (IX

sec. a. C.) fino alla conquista romana (secoli III-II a.C.), attraverso le testimonianze di necropoli e città. La visita al Museo rimanda inoltre a monumenti e contesti delle diverse città etrusche dell'Alto Lazio. Il Museo è dotato di servizi per il pubblico quali il bookshop.

A partire dal 1 luglio 2017 il Museo offre la possibilità di **abbonarsi**. E' un'opportunità che consente: ingressi illimitati, inserimento in una mailing list dedicata, partecipazione gratuita a eventi riservati, sconto del 10% sugli acquisti presso il book-shop, tariffe agevolate per le attività a pagamento organizzate dal concessionario. Per maggiori informazioni consultare il sito www.villagiulia.beniculturali.it

Sono presenti **distributori automatici** di bevande calde e fredde e snacks dolci e salati.

Sono disponibili per concessioni in uso i seguenti spazi all'aperto: primo cortile interno della villa, emiciclo della villa, giardini laterali e posteriori (cfr. www.villagiulia.beniculturali.it -servizi al pubblico-spazi in concessione).

Nel 2014, 2015 e 2016 Il Museo ha ricevuto il **Certificato di eccellenza** attribuito da **Tripadvisor (4,5 su 5)** sulla base di 483 recensioni).

Nel 2016 analogo riconoscimento è stato attribuito da **YELP (4,5 su 5 stelle)**.





Su **Facebook** (<https://www.facebook.com/VillaGiuliaRm/>) il museo vanta un gradimento di **4.8 su 5** (sulla base di 129 recensioni) **con oltre 8200 follower**.

Su **Google** il museo vanta un gradimento di **4.5 su 5** (sulla base di 145 recensioni).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura Villa Giulia	Aperto dalle ore 8,30 alle ore 19,30 (ultimo ingresso ore 18,45 con inizio chiusura delle sale a partire dalle ore 19,00). La Sala "Ori Castellani" apre alle ore 10,00.
Orario di apertura Villa Poniatowski	Dal 1 Aprile 2017 la Villa è visitabile , con il medesimo biglietto di ingresso del Museo di Villa Giulia, il giovedì mattina, ore 10-13 , con ultimo ingresso alle ore 12,15, e il sabato pomeriggio , ore 15-18, con ultimo ingresso alle ore 17,15. Nel mese di agosto: il mercoledì e il giovedì pomeriggio, ore 15-18, con ultimo ingresso alle ore 17,15.
Giorni di apertura Villa Giulia	Aperto da martedì a domenica . Giorni di chiusura: lunedì (quando però il lunedì coincide con una festività, ad es. lunedì <i>in Albis</i> , il Museo rimane aperto); 1° gennaio, 25 dicembre (salvo aperture straordinarie disposte dal MiBACT e indicate sul sito www.beniculturali.it).

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
	<p>Eventuali variazioni sugli orari e i giorni di chiusura sono indicati presso la biglietteria.</p> <p>Apertura gratuita la prima domenica di ogni mese; a disposizione un operatore per effettuare una visita guidata al costo di € 6,00 a persona, nei seguenti orari: 10:00 – 12:00 – 14:30 – 16:30; non è necessaria la prenotazione.</p> <p>Dal 1 luglio 2017 è possibile acquistare un abbonamento al Museo che dà diritto a ingressi illimitati fino al 31 dicembre 2017, con l’opportunità di essere inserito in una mailing list e di partecipare a eventi e visite esclusive, oltre a ricevere uno sconto del 10% per acquisti nel bookshop. Costo € 15,00 a persona; € 8,00 scontato per gli aventi diritto.</p>
Attesa per l’acquisto del biglietto in sede	<p>I biglietti si acquistano presso la biglietteria ubicata all’entrata del Museo, con un tempo massimo di attesa in cassa di 15’ nei periodi di maggiore affluenza (primavera). Il pagamento può essere effettuato anche tramite POS o con carta di credito (tranne che con American Express). <u>Prevendita a pagamento</u>. Il Museo aderisce al circuito della Roma Pass.</p> <p>Per i gruppi scolastici e i gruppi di adulti numerosi è obbligatoria la prenotazione gratuita, per evitare sovraffollamenti e garantire un migliore godimento della visita: arteingioco@libero.it; 333 9533862.</p>
Accoglienza	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Le informazioni sono fornite, su richiesta, dal personale addetto del Concessionario “Opera Laboratori Fiorentini S.p.A.” presso la biglietteria (villagiulia@operalaboratori.com), dal personale di custodia presente nell’atrio e scrivendo a mn-etrucomunicazione@beniculturali.it
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Mappe del museo presso il punto di accoglienza. In occasione di eventi culturali depliants
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	Sito web: www.villagiulia.beniculturali.it Eventi e news: vd. anche www.facebook.com/pages/Museo-Nazionale-Etrusco-di-Villa-Giulia .
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	Mappe di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi
Accesso facilitato per persone con disabilità	90% dell’intero complesso
FRUIZIONE	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Tutte. Eventuali chiusure di sale sono comunicate presso la biglietteria e/o sul sito web del Museo e nella pagina facebook. Nell'arco dell'orario di apertura possono verificarsi chiusure di breve durata di alcuni settori o sale, dipendenti da improvvise o particolari esigenze di servizio.
- spazi dedicati alla fruizione	90% dei mq fruibili sul totale: emiciclo, ninfeo, giardini
Rapidità della fruizione: - attesa per l'accesso alla visita per gruppi	15'
- attesa per l'accesso alla visita per scuole	40'
- attesa per l'accesso per altre categorie	15'
<i>Efficacia della mediazione</i>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
- pannelli e/o schede mobili	100% delle sale è fornito di pannelli.
- guide brevi	Plurilingue, a pagamento, nel bookshop.
- audioguide	in italiano, in inglese, in francese, in tedesco, in spagnolo e in russo: a pagamento.
- visite didattiche	Su prenotazione e a pagamento.
-strumenti <i>on line</i>	Sito web del Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia www.villagiulia.beniculturali.it   @VillaGiuliaRm  museoetruscovillagiulia  Etruschannel

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
- laboratori artistici e di animazione	Eseguite dal concessionario del servizio didattico, a pagamento
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Si organizzano annualmente su richiesta
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	In presenza di eventi finanziati da sponsor
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Ampiezza	
documentazione scientifica	La documentazione scientifica sui beni archeologici del Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia e di Villa Poniatowski è attualmente ancora conservata negli Archivi della <i>Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per l'area metropolitana di Roma, la provincia di Viterbo e l'Etruria meridionale</i> , Roma (sabap-rm_met@beniculturali.it).
- pubblicazioni	I beni conservati nel Museo sono oggetto di pubblicazioni a carattere divulgativo (reperibili nel Bookshop) e specialistico (reperibili nelle Biblioteche di settore).

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti in questa Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali, da presentare con le seguenti modalità:

- avvalendosi del “Modulo di reclamo”, disponibile presso la Biglietteria del Museo, ove andrà riconsegnato;
- il reclamo può essere inoltrato anche via e-mail alla casella di posta elettronica: mn-etrus@beniculturali.it, avendo cura di scrivere in modo leggibile nome, cognome e recapiti.

La Direzione del Museo, effettua un monitoraggio continuo dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Verificata la fondatezza del reclamo, se del caso propone al visitatore forme di ristoro coerenti con il contenuto del reclamo stesso, ivi inclusa la concessione di un lasciapassare per una successiva visita. Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti – volti al miglioramento dell’organizzazione e dell’erogazione dei servizi –, che sono oggetto di attenta analisi periodica.

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta della qualità dei servizi è disponibile presso la biglietteria e il punto di accoglienza nell’atrio di ingresso al Museo ed è pubblicata sul sito web www.villagiulia.beniculturali.it (s.v. [INFORMAZIONI e AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE](#)).

REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico almeno annuale e ogniqualvolta vi siano sostanziali modifiche dell’offerta culturale e dei servizi del Museo.

L’ultimo aggiornamento è stato effettuato il 31-08-2017

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia

Indirizzo: Piazzale di Villa Giulia 9 - Cap. 00196

tel.: +39 06.3226571

mn-etrus@beniculturali.it

mbac-mn-etrus@mailcert.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

da consegnare in biglietteria
ovvero da inoltrare successivamente a mn-etr@beniculturali.it
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

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 _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni