

ACCADEMIA NAZIONALE DEI LINCEI
VILLA FARNESINA

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. Caratteristiche della carta

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra l'amministrazione che eroga i servizi e i cittadini che ne usufruiscono in ossequio a principi di trasparenza; supportare il direttore e il suo staff a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

La Carta costituisce quindi uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, di verificare che gli standard degli stessi siano rispettati.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento.

2. Principi fondamentali

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Villa Farnesina si ispira ai "principi fondamentali":

-La Villa, come bene culturale, significativa per le sue riconosciute caratteristiche storiche, architettoniche, artistiche costituisce una attrattiva turistica;

-Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT;

-Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini;

-Continuità

La Villa garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà ed 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 lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. Descrizione della struttura

Natura giuridica

Il Museo è gestito dall'Accademia Nazionale dei Lincei, Ente pubblico non economico (Statuto approvato con Decreto del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 2 agosto 2001).

Sede

Il Museo ha sede in Roma, in via della Lungara 230. Gli spazi del Museo sono dotati di dispositivi di sicurezza nel rispetto degli standard nazionali ed internazionali.

Storia

La Villa Farnesina è una delle più nobili ed armoniose realizzazioni del Rinascimento italiano. Fu commissionata agli inizi del '500 dal banchiere senese Agostino Chigi all'architetto Baldassarre Peruzzi e fu affrescata da Raffaello, Giulio Romano, Sebastiano del Piombo, Giovanni Antonio Bazzi, detto il Sodoma, e dallo stesso Peruzzi.

Agostino Chigi chiamato "il magnifico" viveva qui la sua splendida vita di mecenate del Rinascimento tra ricchezze ed onori, protettore di artisti e amico di principi e cardinali che amava ricevere nella sua dimora.

Alla fine del '500 fu acquistata dal cardinale Alessandro Farnese, da cui viene il nome di Farnesina, per distinguerla dal Palazzo Farnese, al di là del Tevere.

La Villa passò ai Borbone, poi in enfiteusi al Duca di Ripalta ed infine fu acquistata dallo Stato italiano come sede dell'Accademia d'Italia. Ora è sede di rappresentanza dell'Accademia Nazionale dei Lincei.

Missione

- La missione del Museo è quella di conservare, tutelare e valorizzare le opere d'arte custodite nel complesso architettonico della Villa, esempio unico e straordinario di architettura del Rinascimento italiano.
- Ampliare ad un pubblico sempre più vasto la conoscenza del patrimonio artistico, provvedere alla sua tutela e alla sua conservazione e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza per il nostro Paese del patrimonio stesso.
- Programmare iniziative culturali di valorizzazione del proprio patrimonio, organizzare conferenze che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa della Villa anche cooperando con altri Musei e istituzioni nazionali ed internazionali.

I servizi

La Villa Farnesina offre al pubblico i seguenti servizi:

Percorso: il percorso museale aperto al pubblico è costituito da: Loggia di Galatea, Loggia di Amore e Psiche, Sala delle Prospettive, Sala delle Nozze di Alessandro e Roxane, Galleria delle Grottesche, Sala del Fregio, Saletta pompeiana.

Cataloghi a stampa: È pubblicata la Guida breve della Villa in italiano e inglese (La Villa Farnesina a Roma, Franco Cosimo Panini 2019). Esistono inoltre brochure informative in nove lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, russo, giapponese, cinese).

Audioguide ed App: nel costo del biglietto è inclusa l'audioguida in cinque lingue (italiano, francese, inglese, spagnolo e tedesco); l'App in italiano, inglese e francese del Museo è scaricabile a pagamento su Apple Store e Google Play.

Attività: L'Accademia Nazionale dei Lincei garantisce il controllo scientifico di tutte le iniziative didattiche attraverso una Commissione costituita da Soci Lincei.

Sito web: La sezione dedicata alla Villa all'interno del sito istituzionale dell'Accademia Nazionale dei Lincei e quello specifico dedicato alla Villa forniscono

le informazioni sia in italiano sia in inglese sulla Villa e sulle iniziative culturali in corso.

Servizio di biglietteria: il servizio di biglietteria è gestito dall'Accademia Nazionale dei Lincei. La prenotazione della visita non è obbligatoria. Ogni seconda domenica del mese ha luogo una visita guidata con musica rinascimentale dal vivo (tariffa del biglietto *ad hoc* e prenotazione obbligatoria). Non è attivo un sistema di biglietteria on line.

Guardaroba: il visitatore può a sua discrezione depositare qualsiasi tipo di borsa, ombrello, passeggino o altro tipo di ingombro. Non è previsto uno spazio per depositare valigie o bagaglio ingombrante. Il servizio è completamente gratuito.

Autorizzazione alla riproduzione fotografica e servizio di vendita di fotografie: È possibile acquistare riproduzioni fotografiche tratte dall'Archivio fotografico della Villa Farnesina, utilizzare immagini per pubblicazioni, o eseguire riprese fotografiche previa autorizzazione da richiedere via email.

Bookshop: è ubicato al piano terra. Sono disponibili le guide del Museo in italiano e inglese, pubblicazioni d'arte inerenti a Raffaello, alla Villa Farnesina e all'Accademia Nazionale dei Lincei, cartoline, posters, DVD.

Ristorazione: attualmente non è a disposizione dei visitatori una caffetteria.

Spazi in concessione: sono consentite forme di utilizzo di alcuni spazi ubicati nel comprensorio della Villa Farnesina anche al di fuori dell'orario di apertura. Qualunque richiesta di utilizzo è vagliata dalla Direzione dell'Accademia Nazionale dei Lincei e da essa approvata.

Dispositivi e misure di sicurezza: per garantire la sicurezza degli affreschi e dei visitatori tutte le sale accessibili al pubblico sono sottoposte a video sorveglianza.

Tutte le sale sia quelle accessibili al pubblico sia quelle non accessibili sono dotate di dispositivi antincendio.

Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Fattore/Indicatori di qualità	Impegni assunti dalla Villa
REGOLARITÀ e CONTINUITÀ	
Giornate e orario di apertura	<p>Tutti i giorni feriali dalle 9 alle 14 e seconda domenica del mese dalle 9 alle 17.</p> <p>Orario biglietteria: 9-13.40 dal lunedì al sabato; 9-16.40 la seconda domenica del mese.</p> <p>Chiusura settimanale: domenica</p>
ACCOGLIENZA	
Biglietteria	<p>Il servizio di biglietteria è gestito dall'Accademia Nazionale dei Lincei. Presso la biglietteria è presente materiale informativo gratuito con le indicazioni principali sulla Villa. Non è attivo un sistema di biglietteria on line.</p>
Informazioni e prenotazioni	<p>La Villa si impegna a rispondere in modo competente, esaustivo e puntuale a richieste di informazione e prenotazione via telefono e via email, rendendo reperibili i relativi contatti.</p> <p>Tutte le informazioni utili ai fini turistici relative alla villa sono reperibili all'indirizzo web www.villafarnesina.it.</p> <p>Tutto il personale della Villa è a disposizione per fornire adeguate indicazioni ai visitatori che accedono alla Villa riguardo alle modalità di visita.</p>
Addetti ai servizi e personale di sala	<p>Il personale di sorveglianza e di biglietteria è dotato di divisa. Il personale è in grado di fornire informazioni di base ed eventualmente indicare ai visitatori il personale</p>

	competente in materia.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità e servizi igienici per diversamente abili	<p>Il Museo è direttamente accessibile alle persone con disabilità mediante una pedana posta all'entrata principale della Villa (Loggia di Amore e Psiche). L'accesso al primo piano è consentito tramite ascensore. Il personale del Museo è disponibile su richiesta. I servizi igienici per persone con diversa abilità sono posti al piano terra, all'esterno della Villa.</p>
FRUIZIONE	
	<p>Le sale del percorso museale aperte al pubblico sono tutte fruibili.</p> <p>La pulizia delle stesse viene eseguita in maniera sistematica ogni giorno di apertura e in maniera più approfondita una volta alla settimana. Il monitoraggio e la manutenzione delle sale, degli spazi aperti al pubblico e dell'ascensore sono effettuati regolarmente.</p> <p>In ogni sala del percorso museale è presente la pianta di evacuazione e una scheda in italiano ed inglese con una breve descrizione dell'apparato decorativo.</p> <p>Al bookshop sono in vendita guide brevi in italiano, inglese (La Villa Farnesina a Roma, Franco Cosimo Panini 2019) e brochures in nove lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, giapponese, cinese).</p>

	<p>Nel costo del biglietto è inclusa l'audioguida in cinque lingue (italiano, francese, inglese, spagnolo e tedesco); l'App del Museo in italiano, inglese e francese è scaricabile a pagamento su Apple Store e Google Play.</p> <p>Esiste una sezione dedicata alla Villa all'interno del sito web dell'Accademia con tutte le informazioni necessarie su orari, costi e servizi nonché il sito web della Villa stessa.</p> <p>Visite guidate dell'Accademia Nazionale dei Lincei: sabato alle ore 10 (in inglese) e alle ore 12 e 30 (in italiano); seconda domenica del mese alle ore 12.30 con musica dal vivo (prenotazione obbligatoria); alle ore 15 e alle ore 16</p> <p>Visite guidate a pagamento prenotabili dai singoli visitatori in diverse lingue.</p>
VALORIZZAZIONE	
Eventi	<p>La Villa diffonde le proprie iniziative attraverso l'Ufficio Stampa dell'Accademia e i siti internet nonché tramite pubblicità sui quotidiani, cartellonistica, mailing list, ecc....</p> <p>Aperture straordinarie su richiesta</p> <p>Organizzazione di mostre temporanee</p>

Sinergie con altre realtà culturali e museali	Accordo con i Musei Vaticani che prevede una riduzione sul biglietto d'ingresso alla Villa Farnesina ai visitatori che esibiranno il biglietto d'ingresso ai Musei Vaticani entro sette giorni dalla data di validazione.
RECLAMI e SEGNALAZIONI	
	I reclami devono essere inoltrati tramite email o consegnati al personale del Museo. La Direzione effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere.

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa sul sito web e sarà sottoposta ad aggiornamento periodico.

Il referente per la compilazione della Carta è la Dott.ssa Virginia Lapenta, Conservatore - Dottore di ricerca in Conservazione e Valorizzazione dei Beni culturali.

Proposte o suggerimenti devono essere inoltrati tramite email alla Dott.ssa Virginia Lapenta (Email: lapenta@lincei.it) o consegnati al personale del Museo.

Febbraio 2019