



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
POLO MUSEALE DELLA TOSANA

Museo Archeologico Nazionale di Firenze

Carta della qualità dei servizi

2017

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 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 il Museo Archeologico Nazionale di Firenze si ispira 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.

Questo 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.*

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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il **Museo Archeologico Nazionale di Firenze** fu istituito nel 1870 dal re Vittorio Emanuele II e fu collocato nel 1880 nella sede attuale del secentesco Palazzo della Crocetta, riunendo i materiali antichi delle collezioni medicee e lorenesi, già esposte nella Galleria degli Uffizi, al materiale del Museo Egizio. Il nucleo originario di quest'ultimo, istituito nel 1855, consisteva soprattutto negli oggetti acquisiti con la Spedizione Franco-Toscana in Egitto del 1827-1828; in seguito fu arricchito dai reperti acquisiti dal direttore Ernesto Schiaparelli alla fine dell'ottocento. Secondo in Italia solo al Museo Egizio di Torino, il museo fiorentino è stato incrementato nel secolo scorso dalla ricca collezione copta, soprattutto tessuti, proveniente dagli scavi nella città di Antinoe. Alla fine del XIX secolo furono allestiti nel cortile i resti dei monumenti romani venuti alla luce durante i lavori di ristrutturazione del centro di Firenze, mentre nel giardino, aperto al pubblico nel 1902, furono ricostruite alcune tombe monumentali per documentare lo sviluppo dell'architettura etrusca. L'acquisto, nel 1942, del palazzo ex-Innocenti su piazza SS. Annunziata consentì l'ampliamento del museo e l'apertura dell'ingresso monumentale sulla piazza.

L'alluvione del 1966 ha distrutto il Museo Topografico, che illustrava la storia degli Etruschi attraverso i materiali raccolti nel corso degli scavi nel territorio dell'antica Etruria. Attualmente è esposta al primo piano la sezione della plastica etrusca (sculture in pietra e bronzi di varie dimensioni, tra cui la famosa Chimera d'Arezzo), mentre al secondo piano sono esposti altri materiali delle Antiche Collezioni per documentare lo sviluppo delle civiltà greca, etrusca e romana.

L'obiettivo che il Museo Archeologico Nazionale di Firenze si prefigge è quello di presentare al pubblico i vari aspetti della civiltà etrusca presenti in Toscana e l'importante collezione egizia. Si spera in futuro di poter esporre anche buona parte del materiale tuttora chiuso nei depositi.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo Archeologico Nazionale di Firenze offre un percorso di visita piuttosto articolato, con ampi spazi dedicati alle esposizioni temporanee, che vengono presentate al pubblico in continuazione. Un'area al piano terra è anche riservata per eventi culturali, come conferenze, presentazioni, convegni.

Il Museo è provvisto di un ricco *book-shop/gift-shop*, con pubblicazioni e *gadget* relativi al materiale del Museo, e alle civiltà egizia, etrusca e romana.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Il Museo è aperto al pubblico il martedì e il giovedì dalle 8.30 alle 19.00, il lunedì dalle 14.00 alle 19.00, il mercoledì, venerdì, sabato e domenica dalle 8.30 alle 14.00. E' aperto solo la prima e la terza domenica di ogni mese.

Rimane chiuso nei giorni di 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre, a meno di aperture straordinarie, oltre alla seconda, quarta ed eventualmente quinta domenica di ogni mese.

L'attesa del pubblico per l'acquisto del biglietto non supera mai i dieci minuti. L'ingresso è prenotabile per telefono al numero del concessionario del servizio (tel. 055-294833, oppure 055-2480636, con orario lunedì-venerdì 8.30-18.30, sabato 8.30-12.30).

Accoglienza

Presso la biglietteria esiste un punto informativo con mappa di orientamento, mentre lungo il percorso è presente una segnaletica con frecce.

Le sale sono accessibili ai disabili al 100% mediante ascensori e scale per carrozzine.

Sono disponibili informazioni *on-line* sui servizi offerti dal Museo sul sito

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/198/finenze-maf-museo-archeologico-nazionale>

FRUIZIONE

Ampiezza

Il 90% delle sale del Museo Egizio e delle Antiche Collezioni sono visitabili. In caso di chiusura temporanea di qualcuna delle sale, viene fatta la segnalazione presso il punto informativo alla biglietteria. Il 100% delle sale allestite è fruibile.

Il tempo massimo di attesa per l'accesso alla visita è di qualche minuto; talvolta può arrivare a quindici minuti per i gruppi delle scuole.

Efficacia della mediazione

Nel 100% delle sale sono presenti pannelli e/o schede mobili. Al *book-shop* è in vendita una guida breve in italiano, inglese e tedesco (in francese la vecchia versione)

Sono disponibili visite guidate su prenotazione (tel. 055-290383, con orario lunedì-venerdì 8.30-18.30, sabato 8.30-12.30).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Regolarità e continuità

Presso gli Uffici (Via della Pergola 65, tel. 055-2357768) vengono fornite informazioni e assistenza da personale qualificato sull'attività didattica nel museo ed è possibile avere informazioni sulla documentazione eventualmente disponibile (con il seguente orario: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00).

Ampiezza

Sono previste visite guidate, anche su percorsi tematici, e laboratori artistici per scolaresche di vario livello; esistono inoltre progetti speciali in convenzione con le scuole (informazioni presso gli uffici: Via della Pergola 65, tel. 055-2357768).

Vengono realizzate esposizioni temporanee tematiche di carattere didattico.

Evidenza

Per la diffusione delle notizie sulle varie iniziative del museo vengono utilizzati comunicati stampa, inviti personali, locandine, manifesti, comunicati on-line, oltre al punto informativo presso la biglietteria. Inoltre è possibile seguire le attività, gli eventi e quanto avviene nel Museo attraverso i canali sociali:

Sito web:

<http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it/index.php?it/198/finenze-maf-museo-archeologico-nazionale>

Blog: <https://museoarcheologiconazionaledifirenze.wordpress.com/>

Twitter: @MAF_Firenze

Instagram: museo_archeologico_firenze

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e continuità

La consultazione della documentazione relativa alle opere del museo è possibile su richiesta scritta con motivazione, presso la Soprintendenza (Via della Pergola 65).

Ampiezza

Presso il Museo è presente la seguente documentazione consultabile: inventari, archivio documenti, archivio fotografico, archivio disegni, archivio multimediale.

Il Museo è dotato di una Biblioteca specializzata (circa 60.000 volumi), la quale ospita anche la Biblioteca dell'Istituto Nazionale di Studi Etruschi e Italici (ulteriori 34.000 volumi) e quella dell'Istituto Italiano di Preistoria e Protostoria (ulteriori 31.000 volumi). Tali biblioteche sono accessibili al pubblico, su presentazione e con tessera (ingresso per tutte: Via della Pergola, 65).

La riproduzione della documentazione è permessa con il pagamento dei diritti (Legge 4/1993 Ronchey).

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 utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale incaricato. Possono anche inviare una e-mail all'indirizzo pm-tos.musarchnaz-fi@beniculturali.it o attraverso il modulo allegato in calce.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni, concedendo l'ingresso gratuito come risarcimento.

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 mediante affissione all'ingresso della struttura e sul sito web del Museo.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 3 anni, a meno di radicali cambiamenti nell'ambito del percorso espositivo.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
POLO MUSEALE DELLA TOSANA
Museo Archeologico Nazionale di Firenze**

Piazza Ss. Annunziata 9B - Firenze
Tel. 055-23575 e-mail: pm-tos.musarchnaz-fi@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(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