



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà 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 comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Toscana

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Piazza santissima Annunziata, n. 9/b
Italia

Città

Firenze

Cap

50122

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale

Acronimo

MAF

Sito Web

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

Email

pm-tos.musarchnaz-fi@beniculturali.it

Responsabile

Dott. Mario Iozzo

Telefono

055-23575 (Centralino); 055-2357717 (Segreteria); 055-2357704 (Direttore)

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1870

Notizie storiche

Istituito nel 1870 dal re V. Emanuele II, fu collocato (1880-1897) nel Palazzo della Crocetta riunendo i materiali antichi mediceo-lorenesi degli Uffizi al materiale del "Museo Egizio" (1855) e "Museo Etrusco" (1870). Il primo nucleo consisteva negli oggetti acquisiti con la Spedizione Franco-Toscana in Egitto (1827-1828), dalle acquisizioni di E. Schiaparelli e dalla ricca collezione copta (soprattutto tessuti) dagli scavi di Antinoe. Il secondo dalla strabiliante collezione etrusca messa a confronto con opere di altre civiltà. Alla fine dell'Ottocento furono allestiti nel cortile i resti dei monumenti romani scoperti nella ristrutturazione del centro di Firenze. Nel giardino (1902) furono ricostruite alcune tombe monumentali per documentare lo sviluppo dell'architettura etrusca. L'alluvione del 1966 distrusse il Museo Topografico, che illustrava la storia degli Etruschi attraverso i materiali mediceo-lorenesi e quelli dagli scavi recenti condotti nel territorio dell'antica Etruria.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il più grande museo archeologico d'Italia a nord di Roma, costituisce e espone in parte la principale raccolta di opere della cultura materiale e artistica del territorio etrusco, con particolare riferimento all'area occupata dagli Etruschi nell'antichità, corrispondente alla Toscana, con parte dell'Umbria e con l'alto Lazio, cosa per la quale fu inizialmente denominato "Museo Archeologico Centrale dell'Etruria Settentrionale" e aveva il proprio corrispettivo nel Museo Archeologico Etrusco dell'Etruria Meridionale, a Villa Giulia (Roma). Ospita altresì la più grande e importante raccolta di arte egizia d'Italia, dopo il Museo Egizio di Torino, e una importantissima collezione di opere d'arte greca e romana (tra le quali alcune di fama mondiale, non acquistate sul mercato d'arte, bensì in maggioranza provenienti dal territorio italiano).

Missione

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, accanto ad altre culture antiche del Mediterraneo. Si spera in futuro di poter esporre anche buona parte del materiale tuttora custodito nei depositi. Il Museo è dotato di una sala mostre, nella quale si tengono esposizioni che includono spesso parte di questi materiali non visibili.

Compiti e servizi

Il Museo Archeologico Nazionale di Firenze offre un percorso di visita piuttosto articolato, su tre piani: corredi etruschi orientalizzanti e arcaici; plastica etrusca (sculture in pietra e bronzo di varie dimensioni, tra cui la famosa Chimera d'Arezzo e l'Arringatore); materiali delle Antiche Collezioni, che documentano lo sviluppo delle civiltà greca, etrusca e romana, tra cui il famoso Vaso François, l'Idolino di Pesaro, il Torsol di Livorno, la testa di cavallo detta "Medici Riccardi".

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

46

Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Mario

Cognome

iozzo

Qualifica

Direttore del Museo

Telefono

055-2357704

Email

mario.iozzo@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Martedì-Venerdì: 8,30-19,00; Sabato, Lunedì e la I e III domenica del mese: 8,30-14,00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25 dicembre, 1 Gennaio

Numero di giorni di apertura annua

361

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- In concessione
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica

- Per mail
- Presso altri musei
- Presso uffici turistici e/o agenzie
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore
- Guide a terra per non vedenti

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

44

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Pianterreno (sezione tombe etrusche orientalizzanti e arciche); scultura etrusca in pietra e bronzo (primo piano); Sezione "Museo Egizio" (primo piano); eventualmente anche il secondo piano (Sezioni egea, greca, etrusca, grandi e piccoli bronzi, ceramica) a seconda del tipo di "contingenza particolare".

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

I tre piani del Museo, con il ballatoio della "Sezione Didattica e informativa"; a giorni stabiliti o su appuntamento anche il giardino storico e i Cortili delle antichità fiorentine

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

No

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

No

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

75%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- A pagamento

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Didascalie e/o pannelli in braille
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Ciclo di conferenze di archeologia "Incontri al Museo"; presentazioni del Bollettino Archeologico della ex Soprintendenza Archeologia Toscana

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Mostre, pubblicazioni, ricerche.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Network radio-televisivi
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Orario del Museo

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list

- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Gio

Orario

9,00 - 17,00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

Circa 5000

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Il Museo persegue l'obiettivo (e lavora per esso) di un complessivo miglioramento dell'esposizione e di tutte le attività che si svolgono nel Museo stesso, soprattutto incrementando la comunicazione all'esterno, l'incremento dei visitatori, l'ottimizzazione dei percorsi, la traduzione in doppia lingua dell'intero apparato didattico, allo scopo di aumentare l'attrattività per i vari pubblici.

Iniziative finalizzate al miglioramento**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Ampliamento di sale; creazione di nuova area accoglienza (biglietteria, bookshop, guardaroba), di nuova sala mostre; di nuova sala conferenze; di nuova biblioteca; ampliamento della zona depositi; miglioramento impianti.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Ampliamento dell'offerta espositiva; riallestimento di sale; ripensamento dei percorsi; allestimenti a rotazione di materiali importanti ma attualmente nei magazzini.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Ridistribuzione e restyling complessivo dei servizi di accoglienza, della sala mostre, della sala conferenze, delle concessioni in uso degli spazi.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Mostre programmate già fino al 2020; pubblicazioni in collane; incremento dei rapporti con i partners culturali e finanziari attraverso l'intensificazione dei contatti e delle iniziative condivise.

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;

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 è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Museo Archeologico Nazionale, Firenze

Indirizzo / Address

Piazza Santissima Annunziata, n. 9/b - 50122 Firenze

Tel

055-23575

Email

pm-tos.musarchnaz-fi@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI 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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days