MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana

Museo Archeologico Nazionale di Firenze

Carta della qualità dei servizi

2013

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

del Museo Archeologico Nazionale di Firenze

Piazza SS. Annunziata 9, Firenze
Tel. 055-23575 Fax. 055-242213

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**, istituito formalmente nel 1855 e oggi ospitato al primo piano del Palazzo della Crocetta.
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'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 del Museo Egizio.
Si spera in futuro di poter esporre anche buona parte del materiale tuttora chiuso nei depositi.

L'esposizione e le collezioni

Il **Museo Archeologico Nazionale** di Firenze offre al pubblico una delle più consistenti e importanti raccolte di arte etrusca, che - dopo l'alluvione del 1966 - viene esposta a rotazione, in manifestazioni e mostre tematiche. L'alluvione del 4 novembre 1966 travolse gli oggetti esposti al piano terra sconvolgendo l'ordine in cui erano allestiti e conservati. Da allora l'impegno dei direttori che si sono succeduti è stato quello di provvedere al graduale restauro di tutti i materiali e al recupero degli spazi espositivi.

Oggi il percorso di visita parte da piazza della SS. Annunziata e prosegue nel Palazzo della Crocetta, dopo avere attraversato spazi attualmente destinati alle mostre temporanee.

È presente una sezione permanente sulle sculture etrusche in pietra (urne, sarcofagi e sculture funerarie, anche architettoniche) e in bronzo, sia di grandi dimensioni (con capolavori come la Chimera e la Minerva da Arezzo, l'Arringatore dal Trasimeno e la Testa di fanciullo da Fiesole), sia di taglia minore (una straordinaria selezione di statuette, *ex voto*, specchi e strumenti domestici) che vanno dal VII sec. a. C. all'età imperiale romana.

La sezione delle Collezioni, al secondo piano, espone una ricca esemplificazione di reperti prevalentemente in terracotta (vasi e sculture) della civiltà etrusca e delle altre civiltà italiche (Daunia, Pecucezia, Messapia, Sardegna Nuragica, Magna Grecia e Sicilia), accanto alle testimonianze del Bacino dell'Egeo, come Rodi, Cipro, Creta, le Cicladi e il Mondo Miceneo, per proseguire con una delle raccolte di vasi greci (principalmente ateniesi a figure nere e a figure rosse) più importanti e più note al mondo, tra cui il celebre Vaso François, acquistato dal Granduca Leopoldo II, e molti altri famosi per l'elevato livello artistico e la raffinatezza delle scene mitologiche che vi sono raffigurate. Rarissimi originali di sculture greche (come i due *kouroi* arcaici in marmo), la testa bronzea di cavallo detta Medici-Riccardi dal nome di chi la possedeva (che fu proprietà di Lorenzo il Magnifico e fu studiata da Leonardo e Donatello), o il famoso Idolino da Pesaro, statua romana per la quale i Duchi di Urbino fecero realizzare un'imponente base scolpita dai fratelli Girolamo e Aurelio Lombardo (1530-1531), prima di inviarla a Firenze come dono nuziale per Vittoria della Rovere e Ferdinando II di Toscana, che nelle sale del palazzo della Crocetta vissero e governarono.

Il **Museo Egizio**, al primo piano, è secondo in Italia per le sue collezioni solo al famoso Museo Egizio di Torino. Un primo nucleo di antichità egiziane era presente a Firenze già nel Settecento, ma nel corso dell'Ottocento fu ampiamente incrementato, grazie al Granduca di Toscana Leopoldo II, che, oltre ad acquistare alcune collezioni, finanziò una spedizione scientifica in Egitto negli anni 1828 e 1829. La spedizione era diretta da Jean François Champollion, il decifratore dei geroglifici, e dal pisano Ippolito Rosellini, il padre dell'egittologia italiana: fra i numerosi oggetti raccolti lungo il viaggio sono da segnalare il carro della XVIII dinastia, il pilastro e il rilievo con la dea Maat dalla tomba di Sethy I, il corredo della nutrice della figlia del faraone Taharqa e il ritratto di donna del Fayum.

Nel 1880 l'egittologo piemontese Ernesto Schiaparelli fu incaricato dell'allestimento delle antichità egiziane nell'attuale sede. Le vetrine e le sale furono decorate in stile egizio, immaginate come rovine di antichi templi sotto un cielo stellato; il Museo Egizio fu inaugurato alla presenza del re Umberto I di Savoia e della regina Margherita: i loro nomi, scritti in geroglifici entro cartigli, decorano l'orlo dei soffitti delle sale, mentre una iscrizione geroglifica che commemora l'avvenimento è dipinta nella seconda e nella terza sala del Museo.
Con Schiaparelli le collezioni fiorentine ebbero un nuovo notevolissimo incremento, grazie ai suoi scavi e acquisti effettuati in Egitto prima di diventare direttore del Museo Egizio di Torino.

L'ultimo gruppo di raccolte pervenute al Museo consiste in donazioni di privati e di istituzioni scientifiche; in particolare sono da ricordare i reperti donati dall'Istituto Papirologico Fiorentino, provenienti dagli scavi effettuati in Egitto tra il 1934 e il 1939, fra i quali vi è la ricchissima collezione di stoffe di Epoca Copta.

Il Museo Egizio conta oggi oltre 14.000 reperti distribuiti in nove sale e due magazzini. Le sale che ospitano gli oggetti sono in gran parte rinnovate

La collezione comprende materiale che va dalla preistoria all'Epoca Copta, con notevoli raccolte di stele, vasi, usciabti, amuleti e bronzetti di varie epoche.

Le schede didattiche del Museo Egizio sono disponibili in formato pdf sul sito web della Soprintendenza alla pagina: http://www.archeotoscana.beniculturali.it/index.php?it/148/firenze-museo-egizio

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.

Progetti di miglioramento

È attualmente in corso una serie di interventi che hanno come fulcro centrale il recupero del Palazzo ex Innocenti. Oltre al rinnovamento espositivo è prevista l'apertura dello spazio museale alla città, rendendo libero l'accesso alle aree destinate ad orientamento ed informazione, esposizioni temporanee, riunioni e conferenze, biblioteca e caffetteria. Inteso come prolungamento dello spazio pubblico dell'antistante piazza SS. Annunziata, questo nucleo di aree -per le quali non sarà necessario l'acquisto del biglietto di ingresso- si pone l'obiettivo di aprire i contenuti e le attività del museo a visitatori e cittadini, condividendo con essi il proprio patrimonio culturale e la propria attività scientifica.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Il Museo è aperto al pubblico dal martedì al venerdì dalle 09.00 alle 19.00, nei giorni di lunedì, sabato e domenica dalle 09.00 alle 14.00.
Rimane chiuso nei giorni di 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre, a meno di aperture straordinarie.
Sono possibili variazioni dell'orario di apertura, che si consiglia pertanto di verificare sul sito web istituzionale all'indirizzo: http://www.archeotoscana.beniculturali.it.

Biglietto: intero: € 4,00 - ridotto: € 2,00 (per i cittadini della Comunità Europea di età compresa tra i 18 e i 25 anni e per gli insegnanti di ruolo nelle scuole statali, dietro presentazione di documento attestante).
Oltre i 65 anni e sotto i 18 anni, per i cittadini della Comunità Europea, l'entrata è gratis

Prenotazioni e Informazioni: "Firenze Musei" - Tel. 055/294883;

Servizi: guardaroba, book-shop, disponibilità di audio guide in italiano e in inglese

L'attesa del pubblico per l'acquisto del biglietto non supera i dieci minuti.
L'ingresso è prenotabile per telefono al numero del concessionario del servizio (tel. 055-290383, 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.
Tramite richiesta al personale incaricato 055-23575 è possibile entrare e visitare il Museo attraverso un percorso privo di barriere architettoniche

Sono disponibili informazioni *on-line* sui servizi offerti dal Museo sul sito
www.archeotoscana.beniculturali.it

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.
I tempi massimi 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 su prenotazione delle visite guidate (tel. 055-290383, con orario lunedì-venerdì 8.30-18.30, sabato 8.30-12.30).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Telefono: 39 055 2480474
Fax: 39 055 2480474
E-Mail: sat.didattica@libero.it
Orario: 8.30-12.30 lunedì, mercoledì, venerdì, per appuntamento telefonico

I servizi educativi curano:

- la preparazione di materiale didattico ad uso degli insegnanti, soprattutto per visite al Museo Archeologico di Firenze o a siti archeologici toscani;
- il prestito per gli insegnanti di diapositive,videocassette, cd-rom;
- visite didattiche e/o tematiche, guidate, lezioni didattiche; conferenze;
- il servizio di segreteria per informazioni riguardo a musei e siti archeologici del territorio di competenza, mostre, iniziative museali;
- schede museali in distribuzione gratuita al pubblico, in quattro lingue, nelle sale del Museo Archeologico di Firenze che presentano sinteticamente gli oggetti o le classi di oggetti;
- itinerari archeologici alcuni dei quali tradotti anche in lingua inglese e tedesca approntati per il pubblico in visita ad aree archeologiche;
- la stipula di convenzioni con le scuole per la realizzazione di progetti articolati in uno o più anni (Legge 352/97, art.7 e successive modifiche)

Regolarità e continuità

Presso la Soprintendenza (Via della Pergola 65, Sezione Didattica tel. 055-2480474) vengono fornite informazioni e assistenza da personale qualificato sull'attività didattica nel museo ed è possibile la consultazione della documentazione relativa 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 la Sezione Didattica della Soprintendenza, tel. 055-2480474).
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.

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 la Soprintendenza è presente la seguente documentazione consultabile: schede di catalogo, schede di restauro, archivio fotografico, archivio disegni, archivio multimediale.
Le pubblicazioni sono presso la Biblioteca del museo, con accesso su presentazione scritta (Via della Pergola 65).
La riproduzione della documentazione è permessa con il pagamento dei diritti (Legge 4/1993 Ronchey)

Diritti e doveri degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.
Gli utenti hanno **diritto** di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, fax, posta elettronica), o presso il punto informativo in biglietteria.

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo: i comportamenti in contrasto con tale regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre **vietato**:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, dei beni, degli apparati e degli impianti
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria
- fumare in tutti i locali del Museo
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi

La Biblioteca

Presso la sede del Museo, con ingresso da via della Pergola 65, è ospitata la Biblioteca della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana che, nata nel 1871, dispone di circa 50.000 volumi tra monografie, cataloghi, periodici ed estratti.

Il fondo più rilevante è il cosiddetto "Fondo Antico", costituito dai volumi originariamente appartenenti alle Collezioni dei Medici e dei Lorena, qui trasferiti nel 1915 dalla Galleria degli Uffizi: una preziosa

cinquecentina, quattro volumi del Seicento e numerosi del Settecento ed Ottocento, che documentano i primi studi sui materiali archeologici conservati nel Museo e sulle prime campagne di scavo condotte nel territorio dell'Etruria.

Altri fondi importanti sono il "Legato Milani", consistente nucleo donato da Luigi Adriano Milani, i legati "Spranger" e "Manganotti", di volumi rispettivamente sulla ceramica greca e sull'egittologia, e di recente la "Donazione Ceccanti", formata da volumi sui vetri antichi.

Il patrimonio librario è catalogato con schedari su carta ma soprattutto su un data-base per autori, titoli e soggetti, che oltre ad essere consultabile da postazioni computerizzate nella Biblioteca, è consultabile anche on-line all'indirizzo: **www.binet.it/archeobiblio/Default.aspx.**

La Biblioteca include anche l'accesso a quella dell'Istituto di Studi Etruschi e Italici, ospitata nei medesimi locali e che dispone di circa 20.000 volumi.

La Biblioteca è aperta esclusivamente a laureandi e studiosi di archeologia e materie affini (a parte i membri dell'Istituto di Studi Etruschi), con lettera di presentazione e successiva concessione di tessera annuale.

L'orario di apertura è dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 14,00.

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 sba-tos@beniculturali.it o un fax al numero 055-242213.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 60 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 Internet della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico almeno ogni 2 anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Museo Archeologico Nazionale di Firenze

Piazza SS. Annunziata 9 - Firenze
Tel. 055-23575 Fax. 055-242213

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