



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 della Cultura 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 comunemente 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

| | |
|---|--|
| Area Geografica | Regione |
| Centro | Toscana |
| Indirizzo | |
| Via degli Alfani n. 78 | |
| Città | Cap |
| Firenze | 50121 |
| Denominazione | Acronimo |
| Museo dell'Opificio delle Pietre Dure | OPD |
| Sito Web | Email |
| https://www.opificiodellepietredure.it | opd.museo@cultura.gov.it |
| Responsabile | Telefono |
| Laura Speranza | + 39 055 26511 |

Caratteristiche essenziali

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
| Diretta | Statale | 1882 |

Notizie storiche

Il Museo dell'Opificio nacque come diretta filiazione della manifattura artistica dei lavori di pietre dure fondata nel 1588 dal Granduca Ferdinando I de' Medici.

Il Museo fu istituito alla fine dell'Ottocento a seguito della dichiarazione di intangibilità della collezione storica della Manifattura, la cui attività produttiva non poteva più godere della committenza di corte che per secoli ne era stata mecenate. La collezione museale fu formata raccogliendo tutto ciò che era rimasto nel laboratorio. Successivi e più circoscritti interventi che non cambiarono sostanzialmente l'ordinamento museale rispondente più a criteri di arredo degli ambienti che ad una finalità storico-didascalica, si ebbero a metà del Novecento.

Nel 1995 il Museo fu interamente ristrutturato su progetto dell'architetto Natalini con il riordino delle opere esposte secondo un moderno criterio cronologico e tematico.

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

"Arte e Natura" potrebbe essere il motto di questo singolare Museo, dedicato a creazioni in pietre dure, dove la finezza artistica fa a gara con lo splendore dei materiali. Il Museo dell'Opificio è l'unico al mondo ad essere esclusivamente incentrato su questo tema e ad offrire pertanto la possibilità di conoscere un suggestivo episodio di storia artistica fiorentina.

La raccolta, che comprende esemplari di grande suggestione e raffinatezza, delinea con chiarezza il percorso storico della Manifattura attraverso tre secoli: nelle prime sale sono documentate le produzioni del periodo granducale mediceo e lorenese, nelle successive quelle del periodo postunitario. Il piano rialzato è dedicato alle tecniche di lavorazione: dal ricco campionario lapideo, ai banchi da lavoro, agli strumenti, fino all'esemplificazione didattica di alcune fasi di produzione di tarsie e intagli ripercorrendo così il processo completo che approdava alla realizzazione del cosiddetto "mosaico fiorentino".

Missione

La missione del Museo è conservare viva la memoria della tradizione prestigiosa dalla quale trae origine l'odierno Opificio e

presentarsi come museo monografico che ripercorre l'intera storia della manifattura di corte fiorentina, attraverso l'esposizione di bellissimi arredi (stipi, tavoli, pannelli per la Cappella dei Principi in San Lorenzo) realizzati a commesso, cioè con pietre dure e tenere tagliate e accostate in modo da formare delle composizioni pittoriche con i loro colori naturali. Inoltre, sono esposti esempi di generi affini al commesso, quali la pittura su pietra e la scagliola.

Il Museo si propone di ampliare la conoscenza del commesso fiorentino per avvicinare pubblici diversi. Luogo di raccordo con le attività del moderno Opificio attraverso esposizioni dedicate, pubblicazioni e iniziative che valorizzano non solo quest'arte ma anche la moderna attività di restauro, ricerca e formazione dell'Opificio.

Compiti e servizi

Il patrimonio fruibile dai visitatori è costituito da oltre cinquecento opere e da un ricco campionario lapideo (lapislazzuli, agate, calcedoni, diaspri, ecc.). Sono inoltre esposti antichi banchi da lavoro, strumenti per la lavorazione delle pietre, disegni su carta e modelli preparatori ad olio su tela. Un'area didattica è destinata alla spiegazione tecnica per la realizzazione del commesso, con modelli esposti in vetrina e video. L'area, dotata di sedute, è utilizzata per eventi a tema. L'Opificio dispone inoltre di una biblioteca specializzata sulle opere realizzate in pietre dure e la tecnica del commesso.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

9

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Laura

Cognome

Speranza

Qualifica

Funzionario Storico dell'Arte, Direttore del Museo

Telefono

+39 055 26511

Email

opd.museo@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.15-14.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

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

| | |
|--|--|
| Sì | 24 giugno (Santo Patrono di Firenze) e festivi |
| Numero di giorni di apertura annua | Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi |
| 305 | Sì |
| Presenza di social media | Il museo è presente in altri siti web |
| Sì | Sì |
| Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale | Biglietteria |
| Sì | <ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • In concessione • Biglietti integrati • Facility card |
| Acquisto del biglietto | Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| <ul style="list-style-type: none"> • In sede • Presso altri musei • On line c/o siti di rivenditori autorizzati | Meno di 30' |
| Possibilità di prenotazione | Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) |
| Sì | No |
| Modalità di prenotazione | Tempi di attesa per l'accesso |
| <ul style="list-style-type: none"> • Telefonica • On line c/o siti di rivenditori autorizzati | 0-15' |
| Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa | Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie |
| No | Meno di 15' |
| Informazione e orientamento: punto informativo | Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| Al front office della biglietteria | Sì |
| Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito | Reperibilità del materiale informativo gratuito : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli • Schede di sala • Audioguide | <ul style="list-style-type: none"> • Disseminato nei dispenser di sala • Scaricabile dal web |
| Materiale informativo gratuito disponibile in lingua: | Segnaletica interna |
| <ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese • Tedesco • Spagnolo | <ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnaletica di sicurezza |
| Segnaletica all'esterno del museo/complesso | |

| | |
|--|---|
| monumentale/area archeologica | Completa di denominazione e orari di apertura |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | Sì |
| Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) | Parcheggio riservato |
| <ul style="list-style-type: none"> • No | No |
| Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala | Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Dotati di divisa • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento | Parzialmente |
| Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente | Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente |
| 100% | 100% |
| Personale dedicato | |
| No | |
| Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Montascale | |
| Fruizione | |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione | Sale aperte |
| 100% | 9 |
| In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili | Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato |
| In caso di sciopero del personale è sempre garantita la fruizione di almeno il 50% delle sale espositive. | Sì |
| Pulizia delle sale | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera | |
| Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche | |
| Percentuale di mq fruibili sul totale | Spazi comunque visitabili |
| 100% | Tutto il museo |
| Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) | Spazi dedicati alla comunicazione |
| <ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana | <ul style="list-style-type: none"> • Sala video |

| | |
|---|--|
| Zone di sosta | Area Wi-Fi |
| Sì | No |
| Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative | Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì | Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza | Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative |
| Sì | Sì |
| Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza | Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi |
| Sì | Sì |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli | Schede mobili |
| Sì | Sì |
| Didascalie: percentuale sale ove presenti | |
| 100% | |
| Guide brevi | Materiale informativo/brochure/depliant |
| Disponibili in inglese o altre lingue | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito |
| Catalogo generale | Audioguide |
| <ul style="list-style-type: none"> • Non presente | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche | Strumenti multimediali |
| <ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione | <ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti |
| Strumenti online | |
| <ul style="list-style-type: none"> • QR Code • Applicazioni web scaricabili | |
| Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio | Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| Ove esistente, specificare orario | Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive |
| non esiste | <ul style="list-style-type: none"> • Non presenti |

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- In concessione
- Entrata indipendente

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

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

"CARING FOR ART", una vetrina dedicata all'esposizione di opere di piccole dimensioni restaurate dai diversi settori dell'Opificio.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane
- Periodici

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

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

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

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

| | |
|--|--|
| Servizi educativi | Didattica affidata in concessione |
| Sì | No |
| Attività di alternanza scuola/lavoro | Visite e percorsi tematici |
| Si, con un proprio progetto | <ul style="list-style-type: none"> No |
| Laboratori artistici e di animazione | Corsi di formazione per docenti scolastici |
| <ul style="list-style-type: none"> No | <ul style="list-style-type: none"> No |
| Progetti in convenzione con le scuole | Attività per disabili motori, sensoriali o psichici |
| <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione | <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione |
| Altre iniziative | Altre iniziative/descrizione |
| <ul style="list-style-type: none"> Altre iniziative/descrizione | Visite guidate gratuite a tema in occasione di aperture straordinarie ed eventi musicali (concerti) in collaborazione con il Conservatorio "Luigi Cherubini" di Firenze e con altri interlocutori. |
| Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario |
| Gestione diretta | mar-ven., su appuntamento |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web |
| non in concessione | Sì |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione | |
| <ul style="list-style-type: none"> Quotidiani Sito web Mailing list Social network Pieghevoli | |
| Documentazione su beni conservati | |
| Possibilità di consultazione | Orario |
| <ul style="list-style-type: none"> Ma Me Gio Ve | 9.00-12.00 su appuntamento |
| Numero di opere inventariate | Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute |
| 3.500 circa | > 50% |
| Numero di opere esposte | Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere |

500 circa

possedute

> 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

dal martedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00, su appuntamento

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

dal lunedì al mercoledì, dalle 10.00 alle 13.00

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento

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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- 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

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

No

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

È in fase di studio

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

No

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Mailing list
- Social network

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.)

Attuare percorsi tattili per tutto il pubblico.

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.)

Si sta programmando la realizzazione di una vetrina museale per l'esposizione a rotazione di opere dai depositi o dopo il restauro.
Per il 50° dell'Istituto si prevede di rinnovare allestimento e apparato esplicativo. Il bagno per i visitatori sarà dotato di fasciatoio.

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

Si sta programmando l'esposizione a rotazione del ricco patrimonio conservato nei depositi, consistente in alcune migliaia di fogli, lucidi e bozzetti preparatori per le opere in commesso in pietra dura della Manifattura granducale.
Acquisizione di opere coerenti con la collezione tramite donazioni o acquisto.
Inserimento on line delle schede con immagini anche del non esposto.

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

Prosegue il servizio di bookshop e biglietteria. A richiesta

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.)

possono essere concessi in uso spazi dell'Istituto che ospita il Museo (Sala polivalente)

Si intende proseguire con le iniziative legate all'attività di restauro dell'istituto, esponendo in anteprima, a conclusione dell'intervento, opere restaurate dagli undici settori dell'Opificio delle Pietre Dure. Inoltre continuare la realizzazione di eventi come concerti e reading in occasione delle aperture serali.

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 DELLA CULTURA

Museo dell'Opificio delle Pietre Dure

Tel

+39 055 26511

Indirizzo / Address

Via degli Alfani n. 44 -Firenze-Italia

Email

opd.museo@cultura.gov.it