



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Museo di Casa Martelli  
FIRENZE

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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 delle proprie attività istituzionali, il Museo di Casa Martelli 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

- *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 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*

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

Museo di Casa Martelli

Via Ferdinando Zannetti, 8 – 50123 Firenze

Direttore: Dott.ssa Monica Bietti

Telefono: 055-216725

e-mail: [casamartelli@polomuseale.firenze.it](mailto:casamartelli@polomuseale.firenze.it); [bietti@polomuseale.firenze.it](mailto:bietti@polomuseale.firenze.it); [fiorelli@polomuseale.firenze.it](mailto:fiorelli@polomuseale.firenze.it)

Il Museo di Casa Martelli è un istituto statale afferente alla ex Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze, dipendente dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Dal 2015 fa parte del “Museo Nazionale del Bargello Firenze”, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, istituito con D.M. 23.12.2014 recante “Organizzazione e funzionamento dei musei statali”, di cui fanno parte oltre il Museo Nazionale del Bargello, il Museo delle Cappelle Medicee, il Museo di Casa Martelli, il Museo della casa fiorentina antica Palazzo Davanzati, Museo di Orsanmichele.

È un’istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società.

Grazie all’acquisto da parte dello Stato dello Stemma che Donatello fece per Roberto Martelli, scelto da una commissione di esperti per la risoluzione dell’Eredità Bardini, nel 1998 si è giunti alla donazione allo Stato italiano dell’immobile e della sua vincolata collezione. Dal 1999 il palazzo, appartenuto per secoli alla nobile ed antica casata, e passato in proprietà alla Curia fiorentina, a cui lo aveva lasciato Francesca Martelli alla sua morte nel 1986, è passato nelle proprietà dello Stato. Nel 2009 il museo è stato aperto al pubblico con un percorso espositivo che ha mantenuto il carattere di quadreria delle sale del primo piano e valorizzato gli ambienti monumentali.

A un passo da piazza del Duomo, sull’antica via della Forca, si trova la “casa” che, per conto di Niccolò e Giuseppe Maria Martelli - Arcivescovo di Firenze dal 1721 - l’architetto Bernardino Ciurini, i pittori Vincenzo Meucci, Bernardo Minozzi e Niccolò Contestabile, con lo stuccatore Giovan Martino Portogalli, trasformarono a partire dal 1738 nel palazzo che vediamo adesso, una casa-museo unica nel suo genere, nata dalla stratificazione creata da una famiglia nobile e non frutto di ricostruzioni e reintegri arbitrari. Il percorso espositivo attraversa una pregevole quadreria con opere - tra gli altri - di Piero di Cosimo, Luca Giordano e Domenico Beccafumi, nonché sculture e arredi di epoca sette-ottocentesca. Attraverso le stanze arredate, secondo il gusto dell’epoca, si è venuto a creare un percorso circolare per rendere più godibile la collezione agli ospiti-visitatori di quella che oggi rappresenta l’ultimo esempio fiorentino di raccolta costituita fra Sei e Settecento in mano pubblica.

### I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo di Casa Martelli svolge i propri compiti istituzionali offrendo agli utenti i seguenti servizi:

- esposizione delle collezioni, rese accessibili e fruibili secondo gli orari di visita
- servizi di didattica
- promozione dello studio e della ricerca scientifica
- iniziative culturali
- organizzazione di eventi
- visite guidate tematiche
- pubblicazioni scientifiche e divulgative
- valorizzazione delle collezioni e del luogo con restauri e mostre
- valorizzazione del luogo in relazione al territorio circostante e al suo legame con il complesso mediceo-laurenziano

L’edificio che si trova in una posizione privilegiata fra San Lorenzo e il Duomo, dispone anche di numerosi e vasti ambienti, progressivamente recuperati, che già ospitano una ricca **attività collaterale** come eventi teatrali, musicali, mostre, cene a tema, conferenze su argomenti legati alla famiglia e al palazzo, iniziative per associazioni umanitarie.

A sostegno di tale attività è stata creata, nel 2012, l’ONLUS “Amici dei musei di Palazzo Davanzati e Casa Martelli” che conta già oltre 500 sostenitori.

La Casa Museo sta divenendo uno dei principali centri propulsori di iniziative culturali nella zona del Mercato di San Lorenzo, collaborando al recupero recentemente messo in atto dal Comune di Firenze.

Il referente per la compilazione della carta è la Dott.ssa Monica Bietti

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario e giorni di apertura	Giovedì 14.00/19.00 Sabato 9.00/14.00 I, III e V domenica del mese 9.00/14.00 Il museo è aperto al pubblico con ingresso gratuito e visita accompagnata alle ore: 9.00, 10.00, 11.00, 12.00 e 14.00, 15.00, 16.00, 17.00
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.uffizi.firenze.it/it/musei/?m=casamartelli">http://www.uffizi.firenze.it/it/musei/?m=casamartelli</a>
Biglietteria	L'accesso è gratuito
Prenotazione	<b>Non obbligatoria</b> Firenze Musei Tel: 055.290383 email: <a href="mailto:firenzemusei@operalaboratori.com">firenzemusei@operalaboratori.com</a> Costo della prenotazione: € 3,00
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Le visite guidate hanno luogo ogni ora dalle 9.00 alle 17.00. Alle ore 13.00 non vengono effettuate visite. I gruppi non possono superare le 25 persone.
Informazione e orientamento	Punto informativo non presente. Ogni tipo di informazione viene offerta dal sito istituzionale del Polo Museale Fiorentino e dal personale presente in loco.
disponibilità di materiale informativo gratuito	È disponibile materiale informativo in italiano, inglese e francese
disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Le informazioni sui servizi sono reperibili sul sito istituzionale del Polo Museale Fiorentino
presenza di segnaletica interna	All'interno del Museo è presente la segnaletica necessaria che offre informazioni su orari e modalità di visita nonché su percorsi e servizi. È presente, inoltre, segnaletica di sicurezza
presenza di segnaletica esterna	Esternamente all'edificio è segnalato solo il nome del Museo. Quando il sito è aperto al pubblico, nell'atrio è possibile reperire ulteriori informazioni
addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di sala è in possesso di cartellino identificativo, dispone di divisa, parla inglese ed è in grado di fornire ogni indicazione sui beni presenti nel Museo
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'intero percorso del Museo è a norma in materia di accesso facilitato per persone con diversa abilità. Non sono presenti barriere architettoniche. Ogni ambiente (sale, servizi igienici, altri servizi) è pienamente fruibile Non sono presenti strumenti ausiliari per diversamente abili Il personale presente in loco è formato per offrire ogni ausilio necessario alle persone diversamente abili.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Il 100 % degli ambienti del Museo è fruibile. In totale, sono aperte al pubblico n. 12 sale. Per ragioni di sicurezza e per migliorare la fruizione è previsto l'ingresso contingentato, attraverso visite guidate.
- spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sul totale del palazzo sono visitabili ca. 1500 mq su 5000 totali</li> <li>• Il piano nobile con la galleria e buona parte del piano terra sono visitabili</li> <li>• La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica due volte a settimana</li> </ul>
- spazi dedicati alla comunicazione	Nell'atrio d'ingresso vi è un monitor dedicato alla comunicazione Non è presente sala video Non è al momento presente una sala destinata alla didattica e/o ai laboratori, ma stiamo lavorando per questa
Zone di sosta	Nell'atrio è presente un'area di sosta con varie sedute Lungo il percorso museale vi sono sedute in pietra in corrispondenza delle finestre Nel Salone da ballo sono presenti sedie fruibili dal pubblico
Illuminazione	L'illuminazione degli spazi espositivi e delle opere è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento e va incontro alle esigenze di fruizione del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e dei vari ambienti del Museo avviene con un sistema capillare di allarmi e telecamere. Tutti gli oggetti sono allarmati. Nell'atrio è presente uno spazio in cui sono allocati i monitor collegati alle telecamere. Il monitoraggio è altresì garantito dal personale durante il contestuale svolgimento delle visite guidate.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Dal prossimo maggio saranno presenti fogli di sala in italiano e inglese in tutte le sale aperte al pubblico.
- didascalie	Non presenti
- guide brevi	Sono disponibili <i>depliant</i> , distribuiti gratuitamente nell'atrio, nonché una guida breve acquistabile (dal prossimo Maggio) al bookshop delle Cappelle Medicee
- catalogo generale	Il lavoro di <b>conoscenza delle collezioni</b> è <b>on line</b> e comprende l'intero inventario e il catalogo dei dipinti, delle sculture e delle medaglie (sito istituzionale del Polo Museale Fiorentino).

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- audioguide	Non presenti.
- visite didattiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono prenotabili visite didattiche al museo a pagamento per gruppi scolastici, in italiano e inglese (tel. 055.290112 dal lunedì al venerdì ore 8,30-18,30 e il sabato ore 8,30-12,30).</li> <li>• Le visite didattiche per le scuole dell'area fiorentina, nell'ambito dei progetti educativi, sono svolte su prenotazione dalla Sezione Didattica della Soprintendenza, che ha sede in via della Ninna, 5, 50122, Firenze. Le aule didattiche si trovano nel complesso di Palazzo Pitti (tel. 055.2388617). Per informazioni e prenotazioni sulle attività tel. 055.284272, 2388658, e-mail <a href="mailto:didattica@polomuseale.firenze.it">didattica@polomuseale.firenze.it</a>. L'assistenza di personale qualificato ai docenti viene assicurata in sede, su appuntamento, dal lunedì al venerdì, ore 9,30 – 13,30. La consultazione della documentazione didattica è possibile a richiesta e su appuntamento, negli orari e nel luogo sopra indicati. I programmi per le scuole di ogni ordine e grado sono inviati alle scuole e alle Direzioni di circolo via posta e per e-mail. Inoltre, sono scaricabili dal sito alla pagina: <a href="http://www.polomuseale.firenze.it/didattica">www.polomuseale.firenze.it/didattica</a> le informazioni sulle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percorsi didattici nei musei fiorentini, programmi a tema, articolati in lezioni in laboratorio e lezioni al museo, su prenotazione.</li> <li>• Progetti speciali in convenzione con le scuole.</li> <li>• Laboratori artistici e di animazione, attività per famiglie in occasioni particolari (settimana della Cultura, ecc, si veda il sito internet).</li> <li>• Corsi di aggiornamento per gli insegnanti.</li> <li>• Corsi di formazione per operatori didattici in collaborazione con la cattedra di Museologia dell'Università degli Studi di Firenze.</li> <li>• Pubblicazioni e sussidi didattici a disposizione dei docenti.</li> <li>• Iniziative mirate sono diffuse anche a mezzo stampa e tramite affissioni, oltre che sul sito Internet istituzionale</li> </ul> </li> </ul>
- sito web	<p><i>Tutte le informazioni generali riguardo orari, costi, mostre e servizi sono reperibili in :</i></p> <p><a href="http://www.polomuseale.firenze.it/musei/museodi_casamartelli">www.polomuseale.firenze.it/musei/museodi_casamartelli</a></p>
- strumenti multimediali	E' stato creato un prodotto multimediale consistente in una visita virtuale a panorami sferici, per la diffusione delle conoscenze della casa museo che è entrata a far parte del

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	DEMIST, all'interno dell'ICOM. È inoltre presente un monitor nell'atrio del Palazzo che mostra una breve visita virtuale del Museo.
- strumenti <i>online</i>	Sito istituzionale del Polo Museale Fiorentino
- altro materiale informativo	E' presente il materiale informativo dell'Associazione Amici dei Musei di Palazzo Davanzati e Casa Martelli e quella fornita dall'Associazione Amici dei Musei Fiorentini che collaborarono all'attività del Museo.
Assistenza qualificata per diversamente abili:	Non sono presenti carrozzine per diversamente abili, né altri strumenti di ausilio.
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>Il personale è a completa disposizione per ogni tipo di assistenza.</i>
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Non presenti
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	
- esistenza di percorsi specifici	
<b>SERVIZI MUSEALI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	Non presente. Si può fare riferimento al <i>bookshop</i> allestito presso le Cappelle Medicee in Piazza Madonna degli Aldobrandini
Caffetteria	Non ancora presente
Ristorante	Non ancora presente
Guardaroba	Il guardaroba è presente ed è gratuito
Deposito oggetti	Il deposito oggetti è presente ed è gratuito
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Presso il Museo si svolgono frequentemente esposizioni temporanee
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Il Museo è sede di diverse tipologie di eventi, quali convegni, conferenze, presentazioni editoriali e concerti di musica classica
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	In occasione di mostre vengono realizzati cataloghi specifici Si realizzano, altresì, pubblicazioni in proprio con il supporto della Soprintendenza Speciale per il Polo Museale Fiorentino
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività e le iniziative culturali del Museo sono diffuse attraverso <ul style="list-style-type: none"> <li>- sito web istituzionale</li> <li>- inviti a stampa</li> <li>- inviti inoltrati via email</li> <li>- newsletter dedicata</li> <li>- comunicati stampa attraverso l'ufficio stampa della Soprintendenza</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	- cartellonistica
Risorse aggiuntive	In occasione di mostre/eventi sono previste <ul style="list-style-type: none"> <li>- sponsorizzazioni</li> <li>- partnership con altri istituti affini</li> <li>- concessione in uso degli spazi</li> </ul>
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	E' in atto una collaborazione stretta con gli Uffici della Didattica della Soprintendenza (v. voce) e vengono create apposite iniziative per le scuole e le famiglie, rivolte a tutte le categorie (anche svantaggiate) di cui via via si dà conto nel sito del Polo Museale. Prenotazioni e informazioni sono reperibili anche presso la Sezione Didattica.
- visite e percorsi tematici	È previsto il proseguimento di attività di visite guidate e didattiche, nonché di percorsi tematici
- laboratori artistici e di animazione	Non ancora presenti
- corsi di formazione per docenti scolastici	Previsti presso la sezione Didattica del Polo Museale
- corsi di formazione per operatori didattici	Previsti presso la Didattica del Polo
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Previsti presso la Didattica del Polo
- altre iniziative	Previsti presso la Didattica del Polo
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Previsto presso la Didattica del Polo. E' stato pubblicato, in collaborazione con la sezione Didattica del Polo, un volumetto per la formazione e l'informazione sul Museo.
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Previsto presso la Didattica del Polo
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sul sito del Polo
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Possibilità di consultazione	Controllabile sul sito del Polo e su richiesta scritta alla direzione del Museo.
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità di:	Le schede di catalogo delle opere del Museo sono reperibili presso gli Uffici della Soprintendenza
- schede di catalogazione	
- schede di restauro	Le schede di restauro delle opere del Museo sono reperibili



FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	presso gli Uffici della Soprintendenza e presso il Museo su richiesta scritta alla direzione
- schede di movimentazione	Le schede di movimentazione delle opere del Museo sono reperibili presso il Museo su richiesta scritta alla direzione.
- archivio fotografico	Le riproduzioni fotografiche delle opere esposte al Museo sono reperibili presso gli Uffici della Soprintendenza.
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	E' conservato presso il Museo e si riferisce agli eventi realizzati all'interno di esso. E' consultabile su richiesta scritta alla direzione.
- pubblicazioni	Le pubblicazioni del Museo sono conservate nella biblioteca dell'Istituto e sono in vendita presso il bookshop del Museo delle Cappelle Medicee
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Entro il vasto e variegato scenario dei musei fiorentini (statali, comunali, ecclesiastici ecc.) cresce la richiesta di itinerari tematici che, associando i luoghi e la bigliettazione, valorizzi musei considerati a torto minori e restituisca spessore storico all'esperienza della visita museale, ai fini di rispondere alle esigenze di una platea ampia e diversificata di <i>stakeholder</i> (residenti, turisti, giovani, pubblica amministrazione, enti e organizzazioni private no-profit etc.) la direzione ha firmato numerosi accordi con Enti pubblici e privati, per la diffusione della conoscenza del luogo. Ad esempio con l'Università degli Studi di Firenze, con gli Amici dei Musei fiorentini, con l'Associazione Insieme per San Lorenzo, con l'UniCoop Toscana, con il Maggio Musicale fiorentino, con il Teatro della Pergola, con l'Ente Cassa di Risparmio di Firenze, con l'Opera Medicea Laurenziana etc..
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	I risultati dell'istituto, per finalità di trasparenza, sono comunicati agli <i>stakeholder</i> tramite il sito del Ministero e tramite stampa e una sistematica promozione e relazioni esterne attraverso il concessionario (TV, giornali, <i>social network</i> )
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>	
Archivio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'archivio della famiglia Martelli è consultabile presso l' Archivio di Stato di Firenze.</li> <li>➤ L'archivio del Museo è consultabile su richiesta scritta alla direzione del museo.</li> </ul>
Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La biblioteca è consultabile su richiesta scritta alla direzione del museo.</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Fototeca	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ E' stata compiuta, per la prima volta in Italia, una documentazione tecnico scientifica di tutti i dipinti ai fini del "riconoscimento" della loro condizione conservativa e delle loro caratteristiche costitutive (visibile, UV, IR, falsi colori), che risulterà fondamentale nella pubblicazione del catalogo generale.</li> <li>➤ L'archivio fotografico è consultabile su richiesta scritta alla direzione del museo.</li> </ul>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>AMPLIARE GLI SPAZI DEL MUSEO</b></li> <li>➤ <b>RIMODULARE GLI ORARI</b> d'apertura secondo le prevalenti esigenze del pubblico</li> <li>➤ creare <b>SERVIZI D'ACCOGLIENZA</b>, per incrementare gli introiti generati dalle attività di vendita e di concessione in uso</li> <li>➤ incrementare la <b>concessione di spazi</b> in concessione</li> <li>➤ attirare <b>donatori e sponsor (FUND RAISING)</b></li> <li>➤ mettere a punto <b>immagini e concetti chiave</b> da introdurre nella <b>COMUNICAZIONE E PROMOZIONE</b></li> <li>➤ espandere le <b>modalità comunicative</b> nei confronti di fasce di pubblico (giovani ecc.) e promuovere partenariati a fini educativi, con scuole, università e istituti di ricerca, secondo le direttive della DG del MiBACT</li> <li>➤ interagire con i <b>TOUR OPERATOR</b>, realizzando la missione del MiBACT che ha la delega al turismo, costruendo insieme offerte culturalmente valide e al tempo stesso accessibili e attrattive</li> <li>➤ potenziare e diversificare la <b>presenza nei social network</b> e nei media più avanzati</li> <li>➤ <b>PARTENARIATI</b> ulteriori col settore privato potranno inserire l'esperienza del museo in una <b>rete più ampia</b> e complessa, eventualmente comprendente aspetti dell'eccellenza italiana, quali l'artigianato artistico e l'enogastronomia. Ho contatti costruttivi con i partner potenzialmente essenziali per queste operazioni di sviluppo.</li> </ul>
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nell'immediato: Realizzazione nuova uscita di sicurezza</li> <li>➤ Apertura ambienti piano terra per servizi al pubblico con realizzazione nuovi servizi di accoglienza (ristorante, bar bookshoop)</li> <li>➤ Messa a norma di altre zone del palazzo per uso di didattica</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- delle collezioni	<p><b>Mostre, esposizioni</b> e approfondimenti scientifici legati alla famiglia, alle collezioni, agli ambienti e alle decorazioni sono programmati con regolarità annuale.</p> <p>Tale ricco programma, è diffuso tramite l'associazione Amici dei Musei di Palazzo Davanzati e Casa Martelli e tramite il sito del polo Museale, nonché da social network e giornali e TV.</p> <p>Si potranno affiancare all'attività espositiva una serie di <b>"FOCUS"</b> su opere singole delle collezioni, da valorizzare una alla volta, attorno alle quali costruire esposizioni "dossier" di approfondimento e narrativa.</p>
- dei servizi	<p><b>E' IN PROGETTO STIPULARE ACCORDI</b> per ottenere <b>SERVIZI</b> per il museo e la sua attività di accoglienza negli ambienti al piano terra destinati ai servizi per il pubblico con realizzazione (ristorante, bar, <i>bookshoop</i>).</p> <p><b>E' NECESSARIO TROVARE</b> personale per incrementare le aperture e l'attività del museo.</p>
- delle attività di valorizzazione	<p>Ogni anno il Museo fa una programmazione volta alla conoscenza e valorizzazione del luogo tramite concerti, conferenze, <i>pieces</i> teatrali, etc.</p> <p>Tale ricco programma, in collaborazione con gli Amici dei Musei di Palazzo Davanzati e Casa Martelli, è diffuso tramite l'associazione e tramite il sito del polo Museale, nonché da social network e giornali e TV.</p>
- altro	<p>L'ultimo piano dell'edificio potrebbe accogliere altre collezioni familiari (ad es. collezione Feroni) rendendo il luogo centro del collezionismo fiorentino dal Sei all'Ottocento.</p>
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avvalersi del "modulo di reclamo" allegato, da consegnare alla Direzione.</li> <li>• Inoltrare il reclamo via fax al numero 055.281925</li> </ul> <p>Il museo effettua un monitoraggio continuo dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni o all'indirizzo e-mail: <a href="mailto:lucia.mascalchi@beniculturali.it">lucia.mascalchi@beniculturali.it</a>; <a href="mailto:casamartelli@polomuseale.firenze.it">casamartelli@polomuseale.firenze.it</a>;</p> <p>Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi periodica.</p>

## V. 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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è [lucia.mascalchi@beniculturali.it](mailto:lucia.mascalchi@beniculturali.it);

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [lucia.mascalchi@beniculturali.it](mailto:lucia.mascalchi@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 0552388699

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [casamartelli@polomuseale.firenze.it](mailto:casamartelli@polomuseale.firenze.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico; la più recente revisione risale al 12 aprile 2015.

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

La sfida era **trasformare un luogo decadente in una casa museo, mantenendone l'aura**, metterla completamente a norma per aprirla al pubblico, senza stravolgere le sue stanze e poi promuoverla, farla funzionare e **renderla economicamente produttiva**.

- .
- **STIPULARE ACCORDI** per ottenere **SPAZI ULTERIORI**, al servizio delle attività di musei
- **RIMODULARE GLI ORARI** d'apertura secondo le prevalenti esigenze del pubblico
- **RIMODULARE LA BIGLIETTAZIONE**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale .....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**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**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Museum of Casa Martelli**

Address Via Ferdinando Zannetti, 8 - Firenze

Telephone/fax 055.290383

E-mail .....

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_

Surname: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Nationality: \_\_\_\_\_

Telephone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days