

PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo si presenta ai suoi pubblici attraverso una sintetica descrizione della propria identità, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per l'istituzione. La Carta è quindi uno strumento diretto di confronto e di comunicazione ed è ispirata a una serie di principi già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono comunicate tempestivamente tramite il sito internet del Museo.

Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Qualità dei servizi

Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.



1. DENOMINAZIONE E CONTATTI

Museo Horne

Via de' Benci 6, 50122 Firenze

Tel. +39 055 244661

segreteria@museohorne.it

www.museohorne.it

2. IL MUSEO

Il Museo Horne, aperto per la prima volta al pubblico nel 1921, si presenta ancora oggi, secondo le intenzioni del suo fondatore, come una casa-museo in cui capolavori d'arte sono presentati insieme a testimonianze della vita quotidiana, così da restituire l'atmosfera e l'aspetto di una dimora del Rinascimento. Tra le opere di eccezionale pregio e bellezza, si ricordano la tavola di Giotto raffigurante *Santo Stefano*, un trittico di Pietro Lorenzetti, la *Deposizione dalla Croce* di Benozzo Gozzoli, il *San Girolamo penitente* di Piero di Cosimo ed ancora opere di Simone Martini, Masaccio, Filippo Lippi, Filippino Lippi, Domenico Beccafumi, Bartolomeo Ammannati e Giambologna.

Di non minore importanza si rivelano i preziosi mobili antichi, la raccolta di ceramiche, medaglie e sigilli, la serie di oggetti d'uso, dai coltelli e forchette del XV secolo agli strumenti scientifici, raccolti da Herbert Horne con la volontà di documentare la vita quotidiana nel Rinascimento.

Al di là del valore dei singoli oggetti, il fascino del museo consiste nell'armonico accostamento delle opere d'arte inserite nella splendida cornice di un palazzo degli inizi del Cinquecento.

3. ORARI E CONDIZIONI D'ACCESSO

Orario

Dal lunedì alla domenica: 10:00 -14:00. Chiuso mercoledì e festivi.

Biglietti

Intero 7,00

Ridotto 5,00

Ridotto: soci Fai; soci Touring Club; soci ICOM; insegnanti; studenti fino ai 26 anni; adulti maggiori di 65 anni; gruppi organizzati (min. 10 persone).

Gratuito: guide turistiche dell'Unione europea con tessera professionale; interpreti turistici dell'Unione europea con tessera professionale; giornalisti con tessera professionale; insegnanti e accompagnatori dei gruppi scolastici; insegnanti con Card EduMusei; visitatori con disabilità e loro accompagnatori; bambini minori di 3 anni.

La prenotazione è gratuita ma obbligatoria per i gruppi composti da più di 10 persone e per le scuole di ogni ordine e grado.

Per informazioni e prenotazioni di visite guidate ed attività rivolte a gruppi di adulti e alle scuole si può telefonare al +39 055 244661 (da lunedì alla domenica, 10-14) o scrivere una mail a segreteria@museohorne.it. Su richiesta da parte di gruppi organizzati è possibile organizzare aperture del Museo al di fuori del consueto orario.

Il Museo accetta le carte di credito dei principali circuiti internazionali. È possibile effettuare acquisti al bookshop sia tramite carte di credito sia bancomat.

Zaini, trolley, bagagli voluminosi ed eventuali altri accessori che, a giudizio del personale, non possono essere introdotti nel museo devono essere lasciati presso la biglietteria. Il deposito è gratuito.

4. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità e le norme comportamentali previste nella presente Carta.

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito.

E' presente all'ingresso del museo un punto informativo e di orientamento per il pubblico.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi.

5. DIRITTI E DOVERI

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

Gli utenti hanno il dovere di osservare le norme di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale del Museo, dell'edificio e delle opere ivi conservate: 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;
- introdurre 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;
- fumare (il divieto vale anche per il cortile interno del palazzo);
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- consumare cibi o bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della direzione del

Museo.

- toccare le opere d'arte e gli elementi di arredo antichi;
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo;
- introdurre zaini, bagagli voluminosi, trolley e simili, che possono essere lasciati presso la biglietteria.

6. SUPPORTI ALLA VISITA

Il Museo mette quindi a disposizione dei visitatori dei materiali di supporto alla visita, una guida e un'app dedicata.

Per preparare e approfondire la visita è possibile scaricare gratuitamente la guida ufficiale del Museo.

Mediante l'app è possibile esplorare il percorso museale con l'ausilio della pianta dell'edificio: per ogni piano si visualizzano le schede di alcune tra le principali opere esposte.

Il museo è dotato di collegamento WI-FI.

7. ACCESSIBILITA'

Il Museo si adopera per rimuovere ogni tipo di barriera alla sua fruizione, sia essa di carattere fisico (disabilità motorie, sensoriali e cognitive) sia di carattere socio-culturale (cittadini stranieri, cittadini svantaggiati dal punto di vista culturale e sociale). Grazie alla presenza di un ascensore di collegamento ai vari piani il percorso museale è completamente accessibile ai disabili motori e sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

Il Museo organizza visite e attività culturali dedicate a non udenti e ipovedenti, altri pubblici speciali, pubblici con disagio fisico, psichico e sociale. Per informazioni si può telefonare al +39 055 244661 (da lunedì alla domenica, 10-14) o scrivere una mail a segreteria@museohorne.it.

8. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche. Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale. Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato ad ogni piano.

9. SPAZI PER IL PUBBLICO E SERVIZI DI OSPITALITA'

Il museo dispone di appositi spazi per le attività educative, attualmente ubicati al piano terreno del palazzo con accesso diretto dal cortile. Il cortile consente la sosta del pubblico e l'accesso al bookshop dove ugualmente possono essere custodite dal personale del museo borse, zaini e simili per consentire una più agevole visita alle sale.

10. COMUNICAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, i canali social e una newsletter che viene inviata a tutti coloro che, compilando l'apposito modulo presente presso la biglietteria del museo, ne fanno richiesta.

11. SERVIZI EDUCATIVI

Il Museo, sulla base di un piano annuale, svolge un vasto numero di attività educative, progettate e gestite in proprio o realizzate in collaborazione con altri musei e enti. La pluriennale esperienza maturata in questo settore consentono al Museo una programmazione di attività di volta in volta rivolta alle scuole dell'obbligo (dalle scuole dell'infanzia alle scuole superiori), alle università, alle famiglie, ai pubblici svantaggiati. Particolare attenzione è rivolta alle attività che consentono di mettere in relazione il museo con il suo quartiere e la città di Firenze, sui temi della storia dei luoghi, dell'artigianato artistico, delle tradizioni.

12. SERVIZI SPECIALISTICI

Il museo conserva la Biblioteca di Herbert Horne che, oltre a una collezione di manoscritti miniati, incunaboli e cinquecentine, conserva il materiale a stampa raccolto e consultato dal collezionista. Ugualmente conserva un ricco Archivio storico con le carte personali dello studioso e vari materiali sulla storia della città. In ambedue i casi l'archivio e la biblioteca sono accessibili agli studiosi solo su richiesta motivata e compatibilmente con le disponibilità del personale del museo. Per richieste di accesso si deve scrivere una mail a segreteria@museohorne.it.

13. COLLABORAZIONI CON ALTRI MUSEI

Il Museo è parte della rete Musei Welcome Firenze, formata da sette musei fiorentini, diversi per tipologia e appartenenza. La rete si propone di diffondere alle più varie tipologie di pubblico la conoscenza delle collezioni museali. Le azioni della rete sono mirate a identificare i musei come luoghi di accoglienza, partecipazione e benessere. La rete Musei Welcome Firenze organizza visite guidate nei musei e laboratori nelle sedi delle strutture coinvolte: istituti per anziani e disabili, centri di solidarietà, strutture di accoglienza per minori o nuovi immigrati. Le dotazioni realizzate sono app, stampe 3D, guide in Braille, video in LIS, dépliant multilingue ed altri sussidi per una accoglienza museale il più possibile amichevole nei sette musei.

Per ulteriori informazioni sui musei che costituiscono la rete e sulle iniziative intraprese www.museiwelcomefirenze.it

14. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il museo svolge un'attività di rilevazione ed analisi della fruizione attraverso questionari disponibili presso la biglietteria e punto informativo.

15. COMUNICAZIONE

La presente Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è scaricabile in formato PDF.

16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere reclamo tramite la mail segreteria@museohorne.it. L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati.

17. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultimo aggiornamento gennaio 2023.