

CARTA DEI SERVIZI – MUSEO STIBBERT

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro. La Carta individua i servizi che il Museo s’impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo. Ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare l’organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca. 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, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. La Carta sarà aggiornata periodicamente.

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.

-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. Il Museo Stibbert si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

-Continuità

E’ garantita la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti il Museo si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

-Partecipazione

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

Il Museo

Il Museo Stibbert è un'istituzione permanente, senza fine di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, educazione e diletto.

Il Museo è uno dei rarissimi esempi di casa-museo caratteristica del secolo XIX, famoso per la sua armeria europea, islamica e giapponese, allestito secondo il gusto ottocentesco che prevedeva la ricostruzione di ambienti e atmosfere molto evocativi. Il patrimonio collezionistico di Frederick Stibbert (1838-1906) consistente in collezioni di arti applicate, europee, medio-orientali e giapponesi, in una biblioteca storica, nell'archivio di famiglia e dell'istituzione che Frederick Stibbert lasciò in eredità al Comune di Firenze con l'obbligo di istituire un museo autonomo. L'istituzione del Museo avvenne nel 1908, con Regio Decreto n. CCLIII del 12/04/1908. È iscritto al Registro Persone Giuridiche, Tribunale di Firenze, n. 1006 del 05/06/1998, regolato da statuto nel R.D. n. CCLIII del 12/04/1908; modificato il 12/02/1999 e approvato dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n: 02342 del 05/05/1999. Il Museo è pertanto una fondazione. La fondazione è costituita dalle collezioni, gli edifici, che le contengono, e il parco che li circonda. La fondazione a cui è affidata la gestione è presieduta dal Sindaco di Firenze, o da un suo delegato, e i quattro membri del consiglio di amministrazione sono nominati in base alle cariche espresse nel testamento.

La mission ed i fini istituzionali del Museo Stibbert sono, oltre alla conservazione e alla valorizzazione delle collezioni, in particolare quelli di sviluppare, attraverso la conoscenza, il senso storico e la coscienza critica dei cittadini. Il Museo svolge ricerche relative al suo patrimonio, che si caratterizza come unico in Italia, allestisce mostre e svolge attività didattica.

Indirizzo

Museo Stibbert, Via Federico Stibbert, 26 Firenze

Accessibilità

Al Museo si accede dal cancello di Via Stibbert, 26.

L'ingresso consigliato per persone con disabilità motoria è da Via di Montughi, 4 (proseguimento di Via Stibbert, dove si trova l'entrata principale). È possibile arrivare con l'auto e parcheggiare all'ingresso del museo, avvisando il personale (tel +39 055 475520 / 486049). La biglietteria, la caffetteria e i servizi igienici sono totalmente accessibili, come parte delle sale al piano terra e superiore, raggiungibili con ascensore (porta a norma). Altre sale a piano terra sono difficilmente accessibili per la presenza di gradini: 8 gradini dalla sala 'Islamica' alla 'Cavalcata'; 2 dislivelli (6 e 4 gradini) dalla 'Cavalcata' al 'Condottiero'. L'Armeria Giapponese non è accessibile per presenza di scala a chiocciola. Il parco è accessibile da via Stibbert 26 ed è parzialmente visitabile per fondo ghiaioso e forti dislivelli.

Orario e condizioni di visita

Lunedì, Martedì e Mercoledì 10.00-14.00

Giovedì Chiuso

Venerdì, Sabato e Domenica 10.00-18.00

La biglietteria chiude un'ora prima del museo.

Giorni fissi di chiusura: 1 gennaio, Domenica di Pasqua, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

Modalità di accesso

L'accesso al Museo è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

Intero: 10,00 EUR

Ridotto: 7,00 EUR (ragazzi fino a 12 anni)

Ridotto: 2,00 EUR (persone con disabilità, classi di alunni della scuola dell'obbligo, centri estivi)

Gratuito per bambini fino a 3 anni

Dal 06 novembre al 14 aprile l'accesso è in gruppi accompagnati da un custode che partono ogni mezz'ora.

VISITE PER GRUPPI (Prenotazione obbligatoria, max 25 persone) € 60,00 + biglietto

VISITE CON I CURATORI E IN LINGUA (Prenotazione obbligatoria, max 25 persone) € 150,00 + biglietto

VISITE GUIDATE AD AGGREGAZIONE LIBERA (Il sabato alle ore 16:00, prenotazione facoltativa) biglietto + €5,00 a persona

VISITE GUIDATA PER FAMIGLIE (1° domenica del mese, ore 11:30, prenotazione obbligatoria) biglietto + €5,00 per ogni adulto

VISITA GUIDATA PER SCUOLE (Prenotazione obbligatoria) € 60,00 + biglietto

in lingua inglese € 80,00 + biglietto

Il museo fa parte del circuito Firenze Card.

Per informazioni e prenotazioni la biglietteria può essere contattata al numero **055.475520** negli orari di apertura o all'indirizzo mail **biglietteria@museostibbert.it**

Servizi di comunicazione esterna

Sul sito internet <http://www.museostibbert.it> sono reperibili tutte le informazioni in italiano ed inglese relative al Museo, alle collezioni, alle condizioni di visita, prezzi dei biglietti, esposizioni temporanee ed eventi.

Il Museo Stibbert è presente anche sui social media; dispone infatti di una pagina Facebook <https://www.facebook.com/museostibbert>, un profilo Instagram <https://www.instagram.com/museostibbertofficial> ed un canale Youtube <https://www.youtube.com/@museostibbert> fi. Sulle pagine ed i canali del Museo è possibile trovare informazioni sulle visite, aggiornamenti su mostre ed eventi speciali ed approfondimenti sulle collezioni.

Servizi di accoglienza e informazione

- Biglietteria
- Punto informazioni all'ingresso
- Assistenza al pubblico
- Servizi igienici accessibili ai disabili
- Guardaroba
- Bookshop
- Caffetteria (in gestione esterna)
- Sussidi alla visita: segnaletica di orientamento, dépliant con indicazione del percorso e spiegazione sintetica delle sale, QR code con approfondimento di specifici argomenti ed informazioni dettagliate delle opere principali.

Attività didattica

Le attività educative del museo (visite e laboratori), rivolte a bambini e adulti, sono differenziate per fasce di età e propongono al pubblico un programma di visite ed attività finalizzati alla conoscenza del Museo e delle sue particolari collezioni ed allestimenti. Per gli adulti sono previste visite guidate e visite tematiche volte ad approfondire particolari aspetti delle collezioni. Anche per le famiglie sono realizzate visite guidate ed attività, diversificati a seconda dell'età dei bambini. Un'attenzione particolare viene inoltre rivolta alle scuole di ogni ordine e grado.

Per informazioni e prenotazioni: Tel. 055.475520 Mail biglietteria@museostibbert.it

Servizi scientifici

Il catalogo, la fototeca, l'archivio storico e la biblioteca del Museo sono accessibili su richiesta, inviando una mail all'indirizzo: direzione@museostibbert.it

Servizi di concessione d'uso

Su autorizzazione sono previsti i seguenti servizi di concessione in uso:

- concessione di spazi a terzi per organizzazione di eventi culturali
- riprese fotografiche e filmate
- concessione di spazi a terzi per riprese cinematografiche
- concessione di spazi a terzi per organizzazione eventi privati

Informazioni relative alle condizioni ed ai canoni di concessione possono essere richieste tramite mail all'indirizzo direzione@museostibbert.it o al numero di telefono 055 486049.

Servizio di sicurezza

Il museo assicura la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nel percorso di visita. Il personale addetto alla sorveglianza è a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento ed è responsabile

della sicurezza delle opere e del buon andamento della visita. I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nel museo di qualificarsi, qualora lo ritenga opportuno per la sicurezza delle opere e la tranquillità dei visitatori, e di fare allontanare coloro che persistono in comportamenti incompatibili con queste inderogabili necessità.

Norme a tutela delle opere e dei visitatori

Nei locali del museo non è consentito:

- fumare
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori
- introdurre animali
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni
- consumare cibi o bevande
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione del museo
- usare telefoni cellulari e selfie sticks
- toccare le pareti decorate, le opere d'arte e la mobilia antica
- oltrepassare le barriere poste lungo il percorso di visita
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo

Proposte reclami e suggerimenti

Il Museo effettua durante tutto l'anno indagini di customer satisfaction finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti. Un questionario in italiano ed inglese è disponibile per la compilazione all'uscita del Museo.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami indirizzandoli all'indirizzo mail direzione@museostibbert.it. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami, si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Validità e aggiornamento

La Carta è aggiornata periodicamente, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo, per migliorarne gli standard qualitativi.