



**museo
galileo** ⁺
Istituto
e Museo
di Storia
della Scienza

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL MUSEO GALILEO

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito “Carta”) è l’atto con cui il Museo si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle funzioni e delle attività che svolge, rinviando per maggiori dettagli al proprio sito istituzionale; individua i servizi che il Museo si impegna ad offrire agli utenti, le forme e le modalità attraverso le quali gli utenti possono accedervi. Svolge pertanto la duplice funzione di carta di presentazione del Museo e di carta dei diritti degli utenti.

La Carta viene aggiornata periodicamente per registrare i cambiamenti e i processi di miglioramento intervenuti nella qualità dei servizi ed è uno strumento di comunicazione e informazione che permette agli utenti di verificare che gli impegni assunti siano rispettati nonché di fornire suggerimenti e proposte, anche attraverso forme di reclamo.

La Carta è pubblicata nel sito istituzionale del Museo nella sezione Amministrazione Trasparente e messa a disposizione del pubblico mediante affissione all’ingresso del Museo.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Galileo si ispira ad alcuni principi fondamentali, tenendo conto anche della Raccomandazione di ICOM Italia sulla redazione di una carta della qualità dei servizi.

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 adeguate.

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 tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

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 e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi

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

IL MUSEO GALILEO

Il Museo Galileo è un ente di diritto privato in controllo pubblico. Secondo i propri fini statutari, ha lo scopo di custodire e valorizzare le proprie collezioni e di promuovere, anche in collaborazione con altri Enti, attività di ricerca, di alta formazione, didattiche, espositive, di divulgazione, di coordinamento e di servizio relative alla storia delle scienze e delle tecniche, alla valorizzazione del patrimonio tecnico scientifico e alla diffusione della cultura tecnico-scientifica. Le collezioni di antichi strumenti scientifici del Museo Galileo sono fra le più importanti a livello mondiale.

Il Museo Galileo ha sede a Firenze in Piazza dei Giudici 1.

Il sito del Museo è disponibile all'indirizzo <https://www.museogalileo.it/it/>

I contatti telefonici e di posta elettronica del Museo sono: 055/265311 – info@museogalileo.it

La sede del Museo

La sede del Museo Galileo è nel Palazzo Castellani, edificio di antichissime origini (fine secolo XI) noto ai tempi di Dante come Castello d'Altafronte, situato nel cuore di Firenze, sull'Arno, accanto alla Galleria degli Uffizi. Il palazzo è un edificio medievale, con facciata in pietra a vista, in sei livelli, che presentano finestre centinate ad archi di bugnato.

Il Museo Galileo è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: autobus C1 (fermata Galleria degli Uffizi).

È indicato nelle principali guide turistiche e mappe della città. All'esterno della propria sede, è affisso un cartello con le informazioni di apertura e chiusura del Museo.

Accessibilità

Il Museo è progettato per essere completamente accessibile ai visitatori con disabilità motoria. L'ingresso per i visitatori disabili si trova sul Lungarno Anna Maria Luisa de' Medici 2; è necessario richiedere l'intervento di un operatore attraverso il citofono. Due ascensori e due montascale assicurano l'accesso ai piani alle sedie a rotelle (fino a 325 kg). In caso di necessità, è presente una carrozzina manuale a disposizione dei visitatori. A tutti i piani del palazzo sono presenti toilettes attrezzate.

Spazi espositivi e collezioni

a. Articolazione degli spazi.

Il Museo si articola in nove sale al piano primo, nove sale al piano secondo, due sale al piano terreno. Al piano terreno sono inoltre presenti una sala introduttiva, una sala multimediale e una sala interattiva. Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili. Le mostre temporanee vengono allestite al piano seminterrato.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in italiano e in inglese. I testi dei pannelli sono accessibili tramite QRcode in altre sette lingue (cinese, francese, giapponese, portoghese, russo, spagnolo, tedesco).

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in italiano e in inglese. Il percorso espositivo è ordinato secondo criteri cronologici e disciplinari

c. Collezioni

Gli oggetti esposti nel Museo sono circa mille, mentre circa quattromila sono conservati nei depositi.

d. Depositi

Il patrimonio in deposito è consultabile su richiesta per motivi di studio e ricerca. Gli studiosi interessati allo studio di opere in esposizione o in deposito possono scrivere all'indirizzo di posta elettronica info@museogalileo.it. La richiesta sarà inoltrata al Responsabile delle collezioni.

Impianti e sicurezza

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate. Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative e impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative. Impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico sono presenti in alcune sale e progressivamente saranno installati in tutto l'edificio.

Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento).

Il sistema di allarme è ottico-acustico, le vie d'uscita conducono alla scala di emergenza e allo spazio esterno. Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

Spazi per il pubblico

Il Museo dispone di spazi per le attività educative, adibiti anche a sale conferenze.

Attività di comunicazione

Il sito web del Museo Galileo (www.museogalileo.it) in italiano e in inglese è ricco di contenuti ed è costantemente aggiornato sulle attività e i progetti in corso, così come le pagine del Museo Galileo sui principali social network (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube).

È possibile ricevere le newsletter del Museo Galileo compilando il modulo alla pagina seguente: <https://museogalileo.us15.list-manage.com/subscribe?u=adb31b45059885067a5f96663&id=63de7d42c4>.

Rapporti con il territorio

Il Museo fa parte del circuito Firenze Card, una tessera valida per 72 ore che permette l'accesso ai principali musei, ville e giardini storici della città di Firenze. La Card è promossa dal Comune e dalla Città Metropolitana di Firenze, dal Ministero della Cultura e dalla Camera di Commercio di Firenze.

Il Museo è partner della Rete Toscana dei Musei Scientifici e della Rete Musei Welcome Firenze che stabilisce un legame di collaborazione permanente tra sette musei fiorentini diversi per tipologia e appartenenza con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle collezioni museali attraverso azioni mirate a identificare i musei come luoghi di accoglienza, partecipazione e benessere.

Obiettivi di miglioramento

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata anche per accogliere le indicazioni provenienti dai visitatori. Lo staff del museo è costantemente impegnato a progettare soluzioni che rendano la visita in autonomia sempre più interessante e piacevole, riducendo la fatica e ampliando i mezzi e le modalità comunicative, anche online.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Nei prossimi mesi gli spazi del museo (accoglienza e orientamento al piano terra, primo e secondo piano) saranno interessati da interventi specificamente rivolti a persone con esigenze particolari (fisiche o cognitive), al fine di accrescere significativamente i livelli di accessibilità al museo. Inoltre una nuova versione della app del Museo sarà rilasciata per offrire (sempre gratuitamente) migliori servizi e contenuti al pubblico dei visitatori.

I SERVIZI DEL MUSEO GALILEO

Centralino telefonico

Il Museo Galileo offre un servizio di risposta telefonica diretta e immediata agli utenti che chiamano il numero di centralino 055 265311. Il centralino smista le chiamate in arrivo in modo che siano fornite consulenza, informazione, promozione e prenotazione di attività per il pubblico, nonché erogazione di tutte le indicazioni utili per la visita.

Prenotazioni per gruppi

Consulenza, informazione, promozione e prenotazione di visite guidate e attività di laboratorio didattico-educative per gruppi scolastici e non scolastici e visite guidate per piccoli gruppi. Le richieste vengono ricevute telefonicamente al numero 055 2653174 e via posta elettronica all'indirizzo gruppi@museogalileo.it. Orari: lunedì-venerdì: 9.00-14.00.

Biglietteria

Accoglienza del pubblico dei visitatori e dei gruppi, ed erogazione di biglietti per l'entrata al Museo; il servizio fornisce tutti gli strumenti e le informazioni necessarie per una corretta visita alle sale espositive. Ai visitatori viene consegnata una mappa del museo in italiano o in inglese.

Orari: 9.30-18.00; martedì 9.30-13.00. La vendita dei biglietti termina 30 minuti prima dell'orario di chiusura. È possibile acquistare i biglietti anche tramite il sito web del museo (www.museogalileo.it).

Attività con operatore

La sezione didattica sviluppa programmi di visite guidate e attività di laboratorio su numerosi temi di storia della scienza per le scuole e per il pubblico delle famiglie. Le visite guidate 'con esperienze' prevedono la possibilità di usare riproduzioni di alcuni degli oggetti esposti. Le attività didattiche hanno l'obiettivo di presentare contenuti storico scientifici con modalità pratiche e divertenti.

Le proposte per la scuola sono presentate alla pagina: <https://www.museogalileo.it/it/museo/impara/il-museo-per-la-scuola.html>.

Le proposte permanenti per il pubblico non scolastico sono presentate alla pagina: <https://www.museogalileo.it/it/museo/impara/il-museo-per-tutti/96-visite.html>.

SERVIZI ACCESSORI ALLA VISITA

Museo Galileo app

Guida gratuita del Museo Galileo per smartphone e tablet che consente di esplorare l'intera collezione del Museo Galileo con il proprio dispositivo. Per ascoltare i contenuti audio sono necessari gli auricolari, in vendita in biglietteria (solo modelli disponibili). Senza auricolari è possibile comunque consultare i testi della guida. La app richiede una connessione a Internet. All'interno del Museo è disponibile una rete WiFi gratuita.

Visitatori non vedenti e ipovedenti

Presso la biglietteria del museo sono disponibili una guida in braille e una a grandi caratteri, da riconsegnare al personale al termine dell'utilizzo. Per i visitatori non vedenti è possibile prenotare una visita guidata con operatore.

Guardaroba

All'ingresso del museo i visitatori possono depositare gratuitamente i propri bagagli e borse ingombranti in appositi armadietti muniti di chiave. Per i gruppi sono a disposizione ampi box dove poter lasciare gli zaini.

Fasciatoio

Un fasciatoio è disponibile in una delle toilettes al secondo piano.

Bookshop

Al piano terreno, al termine del percorso espositivo, si trova un ampio e fornito bookshop che offre ai visitatori una vasta selezione di pubblicazioni italiane e internazionali, guide, volumi specialistici e libri per ragazzi di ogni età. Il bookshop chiude 15 minuti prima dell'orario di chiusura del museo.

Questionario informativo e di soddisfazione

Al piano terreno è presente una postazione per la compilazione di un questionario di soddisfazione dei visitatori disponibile su carta in italiano, inglese e spagnolo. Il questionario consente al Museo di ricevere segnalazioni su eventuali criticità da correggere e di acquisire dati per conoscere la composizione del proprio pubblico. Lo stesso formulario è accessibile online tramite QR code.

Registro dei commenti dei visitatori

I visitatori possono lasciare un commento scritto su un apposito quaderno a loro disposizione nell'area di accoglienza.

ULTERIORI SERVIZI DEL MUSEO GALILEO

Riprese filmate e riproduzioni fotografiche

All'interno delle sale del museo è consentito l'uso di macchine fotografiche senza flash, cavalletto o selfie stick. Le fotografie e i video realizzati dai visitatori all'interno del museo possono essere utilizzati esclusivamente per uso privato e scopo non commerciale.

Per la realizzazione di foto e video professionali e la riproduzione di materiale fotografico di proprietà del Museo Galileo è necessario richiedere l'autorizzazione. Le richieste devono essere inoltrate utilizzando gli appositi moduli disponibili alla pagina <https://www.museogalileo.it/it/museo/visita/riprese-filmate-e-riproduzioni-fotografiche.html>.

Biblioteca del Museo Galileo

La biblioteca di ricerca del Museo Galileo mette a disposizione degli studiosi un'ampia e aggiornata raccolta di testi e studi inerenti la storia delle diverse discipline scientifiche, dal mondo antico fino alla prima metà del Novecento. Oltre al patrimonio librario, la biblioteca conserva fondi d'archivio, stampe e disegni, fotografie. I servizi della Biblioteca del Museo Galileo sono descritti alla pagina <https://www.museogalileo.it/it/biblioteca-e-istituto-di-ricerca/biblioteca-e-archivi/informazioni-biblioteca.html>.

REGOLE DI COMPORTAMENTO

Nel Museo è vietato:

- introdurre animali; è consentito l'accesso solo a cani di piccola taglia che devono essere tenuti in braccio o nel trasportino per tutta la durata della visita, oltre ai cani guida per non vedenti e agli animali domestici di cui è certificato il supporto a cure terapeutiche, purché muniti di guinzaglio;
- 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;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- consumare cibi o bevande;
- oltrepassare le barriere poste lungo il percorso di visita;
- introdurre bagagli voluminosi.

RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Eventuali reclami o proposte di miglioramento possono essere presentati inviando una e-mail al seguente indirizzo: info@museogalileo.it. La Direzione fornisce risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

AGGIORNAMENTI

La Carta sarà modificata periodicamente per registrare i cambiamenti e i processi di miglioramento intervenuti nella qualità dei servizi, per accogliere i suggerimenti e le osservazioni degli utenti o per recepire eventuali modifiche delle normative del settore.

Firenze, dicembre 2022