



MUSEO DEGLI INNOCENTI
SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI



I - PREMESSA

Il presente documento contiene la Carta dei servizi del Museo degli Innocenti, articolazione organizzativa dell'Istituto degli Innocenti. L'Istituto degli Innocenti è un ente pubblico autonomo (Azienda pubblica di servizi alla persona, ai sensi della Legge della Regione Toscana n. 43 del 3 agosto 2004). Ulteriori informazioni sulla natura e le attività dell'Istituto degli Innocenti sono reperibili nel sito istituzionale www.istitutodegliinnocenti.it

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale della Toscana 1 luglio 1999, n. 35, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. 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 si inserisce in una serie di iniziative volte al miglioramento della fruizione dei musei da parte dei visitatori e a definire nuove strategie di ampliamento e diversificazione del pubblico.

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 della soddisfazione del pubblico.

I principi

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, età, condizione sociale. L'accesso è garantito a tutti senza limitazioni di carattere territoriale.

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

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi. Il Museo promuove le 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 Museo ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. Il responsabile scientifico 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. Attraverso la *customer satisfaction*, periodicamente vengono effettuate rilevazioni dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze.

Riferimenti Normativi

Questa Carta si ispira ai principi enunciati nei seguenti atti normativi e di indirizzo:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali 10 maggio 2001 – Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei
- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO adottato dalla XV assemblea generale dell'ICOM (*International Council of Museums*) riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche e integrazioni
- Legge regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n. 21 – Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, Istituti e attività culturali e relativo Regolamento di attuazione
- Indicazioni operative della Regione Toscana per l'adeguamento dei musei e delle raccolte di ente locale e di interesse locale agli standard di funzionamento di cui al D.M. 10 maggio 2001, approvate con deliberazioni della Giunta regionale n. 1021 dell'11 ottobre 2004 e n. 1093 del 2 novembre 2004
- DM 20 maggio 1992, n.569 “Regolamento contenente norme di sicurezza antincendio per gli edifici storici e artistici destinati a musei, gallerie, esposizioni e mostre”
- Statuto e Regolamento di organizzazione dell'Istituto degli Innocenti
- Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Museo degli Innocenti
- Atti dell'Istituto degli Innocenti in merito a tariffe e orari di accesso.

II - DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo e le sue collezioni (storia)

Il Museo degli Innocenti ha sede nell'edificio storico situato in Piazza SS. Annunziata, progettato da Filippo Brunelleschi nel 1419 su incarico della Corporazione dell'Arte della Seta allo scopo di accogliere i bambini abbandonati. Fin dalla sua fondazione nella prima metà del Quattrocento, l'opera sociale ed educativa dell'Ente, oggi Istituto degli Innocenti, è stata accompagnata dal costante coinvolgimento di alcune delle figure più significative nei campi dell'architettura, della scultura, della pittura e della miniatura. Le collezioni del Museo, legate a committenze dirette e lasciti ad opera di altre istituzioni assistenziali o di privati donatori, sono state musealizzate per la prima volta nel 1890 negli ambienti al piano terra del Refettorio delle donne e sale attigue. Nel 1971 il Museo è stato riallestito da Luciano Berti e Guido Morozzi nella galleria soprastante il loggiato brunelleschiano di facciata, utilizzata fino a quel momento come ambiente di vita quotidiana per bambini e balie. A partire dal 2016, in occasione dell'apertura del nuovo Museo degli Innocenti, la collezione è stata riorganizzata e allestita all'interno dei tre percorsi tematici dedicati a Storia, Architettura e Arte.

Sintetica descrizione del Museo

Il Museo ospita opere del patrimonio storico-artistico dell'Istituto che sono pervenute nel corso dei secoli per commissione diretta, per lasciti o per diritto di patronato su istituzioni che sono state unite all'Ente, e che coprono un arco cronologico compreso tra la metà del XIV e la fine del XVII secolo. A seguito di un importante intervento di recupero e adeguamento che ha coinvolto l'intero complesso dell'Istituto degli Innocenti, nel 2016 è stato inaugurato un nuovo percorso museale articolato in tre sezioni tematiche (Storia, Architettura e Arte).

La sezione storica presenta la storia dell'Istituto degli Innocenti e il racconto della vita quotidiana delle bambine e dei bambini qui ospitati, avvalendosi di strumenti multimediali che integrano e arricchiscono la collezione con documenti e contenuti utili a ricostruire la nascita e lo sviluppo dell'Istituto nel corso dei secoli.

Il percorso dedicato all'Architettura racconta l'evoluzione del complesso monumentale e delle funzioni dei diversi spazi, e comprende il Loggiato di facciata, i Cortili monumentali (Cortile degli uomini e Cortile delle donne) e l'affaccio sull'Archivio storico dell'Istituto.

Il percorso della Galleria d'Arte, allestito nella storica galleria sopra il loggiato di facciata, presenta la parte più rilevante del patrimonio artistico conservato agli Innocenti, tra cui, citando solo alcune delle opere più celebri, il dipinto "Madonna col Bambino e un angelo" di Sandro Botticelli, la terracotta invetriata "Madonna col Bambino" di Luca della Robbia, e le pale d'altare commissionate per la chiesa di Santa Maria degli Innocenti a Domenico Ghirlandaio, Piero di Cosimo e Neri di Bicci di Piero di Cosimo.

Missione

Il Museo è di proprietà dell'Istituto degli Innocenti, ed è lo strumento principale attraverso cui quest'ultimo realizza le attività di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio storico artistico e culturale, inserite tra gli "scopi istituzionali" descritti nello Statuto dell'Ente, che nel solco della sua plurisecolare tradizione si occupa principalmente di promozione e tutela dei diritti dei bambini, sia attraverso la gestione di servizi educativi e sociali sia attraverso attività di studio, ricerca e documentazione. Nell'assolvimento delle proprie funzioni, il Museo assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio e la fruizione pubblica delle sue collezioni, con particolare attenzione a modelli di fruizione partecipata e al coinvolgimento delle nuove generazioni.

III - ACCESSO

Sedi

Piazza della Santissima Annunziata, 13, 50122 Firenze

Orario e condizioni di visita *

Dal 1° aprile al 31 ottobre: tutti i giorni, martedì escluso, dalle ore 10:00 alle 19:00.

Dal 1° novembre al 31 marzo: tutti i giorni, martedì escluso, dalle ore 11:00 alle 18:00.

La biglietteria chiude 30 minuti prima della chiusura del Museo.

Il Museo chiude il martedì, il 25 dicembre e il 1° gennaio.

***Indicazioni valide alla data del 15/04/2020**

Prenotazioni

Per informazioni e contatti:

booking@istitutodegliinnocenti.it

+39 055 2037308 (dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 19:00)

Tariffe d'accesso *

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

<i>Biglietto intero</i>		€ 9,00 (comprensivo di audioguida)
<i>Biglietto ridotto</i>		€ 7,00 (comprensivo di audioguida) - persone sopra i 65 anni - ragazze e ragazzi di età compresa tra 12 e 18 anni - possessori dell'International Student Card - soggetti convenzionati
<i>Formule speciali</i>		- € 5,00 - Ingresso ridotto per gruppi e scuole senza audioguida; - Large: € 30,00 intero/€ 20,00 ridotto, biglietto nominale con ingressi illimitati al Museo nell'arco di un anno dalla data di emissione; - Extra Large: € 40,00 intero/€ 30,00 ridotto, biglietto nominale e audioguida, con ingressi illimitati al Museo nell'arco di un anno dalla data di emissione; * il biglietto ridotto è valido per: - persone sopra i 65 anni - ragazze e ragazzi di età compresa tra i 12 e i 18 anni - possessori dell'International Student Card - gruppi di minimo 10 persone - soggetti convenzionati - Family, € 15,00: 1 ingresso al Museo per 2 adulti + 2 bambini fino a 11 anni + 2 audioguide per adulti e bambini - Family Small, € 10,00: 1 ingresso al Museo per 2 adulti + 2 bambini fino a 11 anni - "Un Museo tira l'altro": i visitatori della Galleria dell'Accademia possono usufruire di una riduzione sul biglietto del Museo degli Innocenti e partecipare alle attività per famiglie organizzate dagli Innocenti
<i>Biglietto gratuito</i>		- bambini fino a 11 anni - studenti universitari iscritti alle Facoltà di Lettere e Filosofia (indirizzo storico-artistico, restauro, beni culturali), Accademia delle Belle Arti, Facoltà di Architettura, Facoltà di Ingegneria, Istituto Centrale per il restauro, Opificio delle Pietre dure - insegnanti con tessera regionale EDUMUSEI - soci ICOM - giornalisti con idoneo documento comprovante l'attività professionale - guide/accompagnatori turistici nell'esercizio della propria attività professionale - portatori di handicap e un loro accompagnatore

***Indicazioni valide alla data del 15/04/2020**

Il Museo fa parte del circuito della Firenze Card.

Diritti e doveri dei visitatori

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno **diritto** di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative del Museo;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica, etc), 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 tali regole e con le indicazioni fornite dal personale, possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre **vietato**:

- introdurre animali, a eccezione dei cani guida per non vedenti e i service-dog;
- 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;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- consumare cibi o bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione degli Enti preposti alla gestione del Museo;
- 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;
- introdurre valigie, bagagli voluminosi, trolley.

Accessibilità

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).

Descrizione degli accessi per disabili motori

Per le persone diversamente abili o con ridotte capacità motorie il Museo degli Innocenti è accessibile dall'ingresso principale e con l'uso di ascensore per salire ai piani.

Il percorso museale è interamente visitabile. Toilette attrezzate per disabili sono poste lungo il percorso di visita.

Descrizione degli ausili alla visita per non vedenti e ipovedenti

Attualmente il Museo non dispone di ausili o dispositivi individuali per visite al percorso di non vedenti e ipovedenti. Su richiesta di realtà private, e in accordo col gestore che dispone di personale formato in materia, il Museo ha tuttavia già favorito le visite di questo tipo di utenza, segnalando i percorsi tattili sostenibili, mediante l'uso di guanti in cotone/lattice, direttamente sulle opere esposte indifferenti ad alterazioni per contatto delle superfici (opere

lapidee o prive di policromia superficiale e non protette da teche espositive, per un totale di 11 elementi).

Descrizione degli ausili alla visita per persone con disabilità cognitive

Il Museo degli Innocenti aderisce al progetto “Museo per tutti”, che riunisce i concetti di educazione, mediazione e accessibilità all’interno di un nuovo concetto di museo definito “museo di partecipazione”, in cui il pubblico è attivo e co-creatore del museo stesso. In quest’ottica, il Museo degli Innocenti offre un supporto alla visita per persone con disabilità cognitive che è possibile ritirare al bookshop o scaricare direttamente dal sito del museo (<https://www.museodeglinnocenti.it/wp-content/uploads/2019/10/DOWNLOAD-Persone-con-disabilita%CC%80-cognitive.pdf>)

IV - SERVIZI EROGATI

Servizi di accoglienza e informazione

- Biglietteria
- Info Point per informazioni e accoglienza, promozione attività educative e didattiche, noleggio guida multimediale e kit di visita per famiglie
- Call Center per informazioni e prenotazioni visite guidate e attività educative attivo da lunedì a domenica dalle 9.00 alle 19.00
- Assistenza al pubblico
- Bookshop
- Servizio bar e ristorazione
- Servizi igienici (accessibili ai disabili)

I servizi di accoglienza e informazione sono affidati in concessione a terzi.

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.

Il Museo è dotato di Documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, Documento di valutazione dei rischi di incendio e Piano di emergenza e di evacuazione.

Ausili alla visita

Il Museo offre i seguenti strumenti di ausilio alla fruizione

- segnaletica di orientamento
- depliant/mappa del percorso di visita: lingue ITA/ENG
- spiegazione sintetica delle sale e delle opere mediante pannelli didascalici e schede, concepiti appositamente in diversi format per il pubblico di adulti e bambini: lingue ITA/ENG
- touch screen: lingue ITA/ENG
- audioguida (gratuita insieme al biglietto): lingue ITA/ENG/ESP/FR

- Family Kit, materiale di supporto alla visita per famiglie (offerto gratuitamente): lingue ITA/ENG

Attività educative

Le attività educative all'interno del Museo, rivolte a bambini e adulti, sono a cura della Bottega dei Ragazzi (<https://www.istitutodeglinnocenti.it/content/bottega-dei-ragazzi>).

Inaugurata nel 2006, la Bottega dei Ragazzi propone laboratori creativi per bambini e ragazzi a partire dai 3 anni, ispirati alla filosofia dell'“imparare facendo” delle antiche botteghe rinascimentali.

Le attività della Bottega, oltre a fornire contenuti educativi, mirano a favorire lo sviluppo della creatività e della sperimentazione, e sono suddivise in proposte per le scuole e per le famiglie.

Per informazioni e prenotazioni:

tel. +39 055 2478386 (dal lunedì al venerdì ore 9.00-19.00)

labottegadeiragazzi@istitutodeglinnocenti.it

Attività di ricerca e fruizione dell'Archivio storico

L'Archivio raccoglie il patrimonio archivistico dell'Istituto, e si compone di due fondi: il fondo dell'Archivio storico, denominato Ospedale degli Innocenti di Firenze (1218-1951), e il fondo dell'Archivio di deposito, denominato Istituto degli Innocenti (dal 1951). I documenti conservati e catalogati riguardano l'attività amministrativa e assistenziale dell'Istituto dalla sua fondazione in poi, nonché i servizi educativi e le recenti attività di ricerca, formazione e documentazione (http://www.archivio.istitutodeglinnocenti.it/ardes-web_innocenti/cgi-bin/pagina.pl).

Nel 2019, in occasione del Seicentenario dell'Istituto degli Innocenti, sono stati inaugurati:

- una vetrata (nell'ambito del percorso Architettura) che permette ai visitatori del Museo di affacciarsi ai suggestivi spazi dell'Archivio storico che, per motivi di conservazione, non sono aperti al pubblico;
- un'apposita sala nel percorso storico del Museo che consente un approfondimento sull'Archivio storico mediante l'esposizione di una teca contenente materiale d'archivio illustrativo legato alle procedure di accoglienza nonché mediante la presentazione di un video con una ricostruzione digitale 3D dell'Archivio storico (realizzata in attuazione dell'Accordo quadro di valorizzazione dell'Istituto degli Innocenti con Villa I Tatti - The Harvard University Center for Italian Renaissance Studies nell'ambito del progetto di ricerca “Florentia Illustrata”).

Previa richiesta, i documenti dell'Archivio possono essere consultati, per motivi di ricerca e studio, nell'apposita Sala di consultazione adiacente.

Per informazioni e appuntamenti:

tel. + 39 055 2037397 (dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00)

archivistorico@istitutodeglinnocenti.it

Servizi di comunicazione esterna

Sui siti internet <https://www.museodeglinnocenti.it/> e <https://www.istitutodeglinnocenti.it/>, nonché sui profili social (Facebook: @museodeglinnocenti; @istitutodeglinnocenti; Instagram: @istituto_degli_innocenti), sono reperibili le informazioni sul Museo, gli orari di apertura, le aperture straordinarie, attività ed eventi. La comunicazione è basata sui principi di chiarezza e trasparenza.

Servizi di concessione in uso

Su richiesta sono disponibili i seguenti servizi di concessione in uso:

- riprese fotografiche e filmate
 - concessione di spazi a terzi per riprese cinematografiche
- Per informazioni e richieste: museo@istitutodeglinnocenti.it

- concessione dell'utilizzo di spazi per eventi privati o pubblici
 - concessione dell'utilizzo di spazi per visite al di fuori dell'orario di apertura
- Per informazioni e richieste: eventi@istitutodeglinnocenti.it

V - TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte e suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono avanzare reclami puntuali inviando una e-mail via al seguente indirizzo: booking@istitutodeglinnocenti.it.

Il Funzionario preposto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Diffusione della Carta

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso del Museo e sulle pagina web agli indirizzi www.museodeglinnocenti.it e www.istitutodeglinnocenti.it

Validità e aggiornamento della Carta

La Carta è valida dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del complesso monumentale.

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