



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Galleria degli Uffizi

Carta della qualità dei servizi

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

Lo svolgimento delle attività istituzionale 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.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *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

LA NOSTRA IDENTITÀ

La Galleria degli Uffizi è un museo dello Stato italiano.

Fa parte della Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali istituito dal D.P.R. 26.11.2007, n. 233, art. 15 f), che esercita la tutela sui musei statali e sul territorio del capoluogo toscano.

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

LA NOSTRA STORIA

La Galleria degli Uffizi è un museo di arte antica e moderna con opere anche di arte contemporanea.

Il primo nucleo della Galleria fu creato da Francesco I de' Medici nel 1581 all'ultimo piano dell'edificio, costruito tra il 1560 e il 1580 su progetto di Giorgio Vasari come sede dei principali uffici amministrativi dello stato toscano e collegato sia a Palazzo Vecchio sia alla reggia di Palazzo Pitti nel 1565 da un corridoio aereo.

Nel consegnare il patrimonio di famiglia alla nuova casa regnante dei Lorena, nel 1737 l'ultima rappresentante dei Medici, Anna Maria Luisa, pose la condizione che le collezioni d'arte restassero legate per sempre alla città di Firenze.

Aperti al pubblico nel 1765, gli Uffizi subirono una riorganizzazione generale, con accrescimenti e trasferimenti di collezioni (armi, strumenti scientifici, materiali archeologici, bronzi antichi e moderni), che nel tempo passarono a costituire i fondi storici di altri musei fiorentini.

Le soppressioni di chiese e conventi avvenute nel Sette e Ottocento portarono agli Uffizi numerosi capolavori di provenienza ecclesiastica.

Oggi la Galleria ospita principalmente la collezione di scultura antica presente in tutto il percorso museale, dipinti dei massimi esponenti della scuola fiorentina e toscana dal Duecento al Rinascimento e oltre (con opere di Giotto, Masaccio, Paolo Uccello, Filippo Lippi, Botticelli, Leonardo, Michelangelo...), ma vi è ben documentata anche tutta la pittura italiana (Piero della Francesca, Mantegna, Bellini, Raffaello, Tiziano, Caravaggio, Tiepolo ...) ed europea (van der Goes, Dürer, Rubens, Rembrandt, Goya...).

I COMPITI E I SERVIZI

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare, il patrimonio artistico del museo e la sua storia.
- diffondere la conoscenza delle raccolte del museo, per gran parte originate dal collezionismo mediceo, e profondamente legate alla storia di Firenze.
- indirizzare i visitatori all'attenzione nei confronti del patrimonio artistico (attenzione indispensabile per la sua tutela e salvaguardia) e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell'importanza, per il nostro Paese, del patrimonio stesso.
- sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuoverne lo studio e la ricerca scientifica.
- promuovere eventi culturali (fra cui le iniziative espositive) che favoriscano la conoscenza del patrimonio e della funzione stessa del museo.

Il referente per la compilazione della Carta è Francesca de Luca, Galleria degli Uffizi

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Da martedì a domenica, ore 8,15-18,50
Giorni di chiusura	Tutti i lunedì, Capodanno, 1° maggio, Natale.
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • La pagina internet ufficiale degli Uffizi ha due indirizzi: http://www.uffizi.firenze.it ; http://www.polomuseale.firenze.it/musei/uffizi . Il sito è aggiornato periodicamente.
Biglietteria	<p>La biglietteria è affidata in concessione a società esterne, risponde a domande inerenti le sale chiuse del giorno e a quesiti elementari sul museo e le collezioni.</p> <p>Per i biglietti sono applicate le riduzioni e le gratuità di legge per i musei di Stato http://www.polomuseale.firenze.it/musei/?m=uffizi#!prettyPhoto.</p> <p>I biglietti si possono fare on line all'indirizzo del Concessionario http://www.b-ticket.com/b-ticket/uffizi/</p> <p>La Galleria partecipa al circuito urbano della Firenze card.</p>
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <p>- in sede</p> <p>- su prenotazione</p>	<p>L'attesa varia a seconda della stagione: da nessuna attesa (novembre – febbraio, festività escluse) , fino a un massimo di 2 ore circa (Pasqua, Ferragosto; in genere il martedì è più affollato)</p> <p>Comunicazione dei tempi d'attesa: display luminoso lungo la coda che segnala sia le sale chiuse per i lavori del progetto Nuovi Uffizi sia quelle chiuse estemporaneamente per la mancanza di personale.</p> <p>Prenotazioni: Firenze Musei, Tel: 055 294883 http://www.b-ticket.com/b-ticket/uffizi/ A seconda della stagione, i tempi vanno da nessuna attesa a 45'.</p>
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	A seconda della stagione i tempi vanno da nessuna attesa a 45'.
<p>Informazione e orientamento</p> <p>- esistenza di un punto</p>	NO

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> •Mappe in italiano e inglese disponibili al punto informazioni, al guardaroba e allo strappo biglietti
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	<p>La pagina web ufficiale degli Uffizi ha due indirizzi: http://www.polomuseale.firenze.it/musei/uffizi e http://www.uffizi.firenze.it. Fornisce informazioni aggiornate periodicamente.</p>
- presenza di segnaletica interna	<p>All'interno, esistono cartelli sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza, speciali didascalie per ipovedenti e non vedenti ecc.</p>
- presenza di segnaletica esterna	<p>All'esterno del portone di ingresso un display luminoso dichiara la denominazione dell'istituto e gli orari di apertura, con l'indicazione delle sale chiuse per i lavori del progetto Nuovi Uffizi. Nel piazzale sono consultabili schemi planimetrici con l'indicazione dei punti d'accesso.</p>
- addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> •Tutto il personale di vigilanza del museo è munito di cartellino identificativo •Il personale dipendente dal MiBACT indossa divise col logo ministeriale •I dipendenti del concessionario (all'accoglienza e alle mostre) indossa una divisa differente col logo Firenze Musei •Parte del personale parla inglese, alcuni anche francese e spagnolo, ed è in grado di fornire indicazioni sui beni o può indicare una persona di riferimento per ottenere le informazioni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> •Il 100 % delle sale aperte del circuito di Galleria, spazi, servizi sono accessibili direttamente con rampe, ascensori, montascale, pedane mobili . •La descrizione dell'accessibilità al museo è consultabile alla pagina http://www.uffizi.firenze.it/musei/info/?m=uffizi#!superfinestra/0/ •All'accoglienza, presso il guardaroba, sono disponibili cinque carrozzine a rotelle. •Sono state realizzate carte di rilevamento del progetto AD Arte consultabili su www.valorizzazione.beniculturali.it. •Sulla pagina web della Sezione Didattica è pubblicato online un percorso per non udenti: http://www.polomuseale.firenze.it/en/didattica/?s=sezioni/progetto.php
FRUIZIONE	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <p>- sale aperte alla fruizione</p>	<p>•Le sale attualmente aperte per l'esposizione permanente sono 61; parziali chiusure dovute per lo più a carenze del personale e, nel caso specifico dei lavori in corso per il progetto di ampliamento 'Nuovi Uffizi', è possibile che si possa eccedere dal requisito minimo del 30 % delle sale aperte. In questo caso vengono chiuse in ordine di priorità: la Sala 103 di Guido Reni, le sale 62-63 di Vasari e Allori e dei Pittori fiorentini del secondo Cinquecento, le Sale 95-100 della Pittura a Firenze nel Seicento, le Sale 52 e 54 dei Pittori di Utrecht, le sale 33-34 dei Ritratti greci e de L'Antico e il Giardino di San Marco, la sala 1 del Duecento, le sale 46 – 55 dei Pittori stranieri del XVII e del XVIII secolo, la Sala 42 della Niobe, le Sale 19-23 dedicate alla pittura del Quattrocento in Italia.</p> <p>Il museo ha redatto una lista delle opere inamovibili dalla collezione, dunque sempre visibili:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arte romana, <i>Venere de ' Medici</i> 2. Arte romana, <i>Vaso Medici</i> 3. Arte romana, <i>Doriforo</i> (torso in basalto verde) 4. Arte romana, <i>Cinghiale</i> 5. Arte tardo-ellenistica, <i>Alessandro morente</i> 6. Arte ellenistica, <i>Torso Gaddi</i> 7. Arte romana, <i>Gruppo della Strage dei Niobidi</i> 8. Cimabue, <i>Maestà</i> 9. Duccio, <i>Maestà</i> 10. Giotto, <i>Maestà</i> 11. Simone Martini, <i>Annunciazione</i> 12. Ambrogio Lorenzetti, <i>Presentazione al tempio</i> 13. Gentile da Fabriano, <i>Adorazione dei magi</i> 14. Masaccio, <i>Sant'Anna metterza</i> 15. Paolo Uccello, <i>Battaglia di San Romano</i> 16. Domenico Veneziano, <i>Pala di Santa Lucia de ' Magnoli</i> 17. Piero della Francesca, <i>Dittico dei Duchi di Montefeltro</i> 18. Botticelli, <i>Nascita di Venere</i> 19. Botticelli, <i>Primavera</i> 20. Leonardo e Verrocchio, <i>Battesimo di Cristo</i> 21. Leonardo, <i>Annunciazione</i> 22. Leonardo, <i>Adorazione dei magi</i> 23. Michelangelo, <i>Tondo Doni</i> 24. Raffaello, <i>Leone X coi cardinali nipoti</i> 25. Raffaello, <i>Madonna del cardellino</i> 26. Tiziano, <i>Venere d'Urbino</i> 27. Parmigianino, <i>Madonna del collo lungo</i> 28. Caravaggio, <i>Medusa</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<ul style="list-style-type: none"> • Le opere sempre esposte si trovano nei corridoi del II piano della Galleria, nelle Sale 1-5, 10-14, 15, 18, 35 e nel le sale 56, 66, 83 e 90 al primo piano. Il progetto Nuovi Uffici sta per interessare la Sala di Botticelli (10-14), ma le opere più rinomate conservate in questi ambienti troveranno collocazione provvisoria in altre sale per essere comunque godute. Queste variazioni sono comunicate in biglietteria e sul sito Internet. • In caso di emergenza, per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato • La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, ogni mattina. Il lunedì si effettua la manutenzione programmata per interventi più impegnativi e approfonditi.
- spazi dedicati alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • Il 100 % degli spazi allestiti sono fruibili, salvo emergenze e gli eventuali lavori legati al progetto Nuovi Uffici. • La pulizia degli spazi viene svolta in maniera sistematica, ogni mattina. Il lunedì si effettua la manutenzione programmata per interventi più impegnativi e approfonditi.
- spazi dedicati alla comunicazione	È presente una postazione video interattiva all'ingresso in Tribuna. L'attività didattica si svolge nella sede della Sezione Didattica al piano terra di via della Ninna 5 e i laboratori didattici sono a Palazzo Pitti nell'andito degli Angiolini.
Zone di sosta	Sono presenti zone di sosta all'ingresso e durante il percorso di visita
Illuminazione	L'illuminazione è in corso di ammodernamento, anche nell'ambito del progetto Nuovi Uffici.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sono in corso lavori di adeguamento del sistema di climatizzazione nell'ambito del progetto Nuovi Uffici. Il monitoraggio viene effettuato in maniera sistematica dal personale degli Uffici. Il funzionamento degli ascensori è costantemente controllato per garantire in sicurezza l'accesso agevolato ai piani.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli	• I pannelli distinguono le zone di più recente riordinamento e sono distribuiti o per sala o per sezione, con testi in italiano e in inglese
- didascalie	• Il 100 % delle opere esposte nelle sale è dotato di didascalie comprensive di brevi schede, tradotte in inglese
- guide brevi	• Sono disponibili guide brevi a pagamento al bookshop tradotte in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese, cinese, russo.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- catalogo generale	•Il catalogo è in vendita al Bookshop, solo in Italiano
- audioguide	•Il servizio è gestito in concessione ed è a pagamento. Le audioguide sono disponibili in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese.
- visite didattiche	•Le visite didattiche sono prenotabili alla Sezione Didattica, tel +39 055 2388658. •Su richiesta sono fornite in inglese o in francese
- sito web	http://www.uffizi.firenze.it .
- strumenti multimediali	- Postazione interattiva nel primo corridoio al secondo piano sulla sala della Tribuna - App della visita scaricabile a pagamento - WIFI dal 21 maggio 2015 sull'intera Galleria
- strumenti <i>online</i>	Sono on line gli archivi digitali sulle collezioni degli Uffizi: Inventario 1890 dei dipinti, Inventario delle gemme, Inventario dei bronzi, Inventario delle medaglie, Inventario degli Arazzi, Inventario San Marco e Cenacoli, Inventario sculture, l'Archivio storico. Schede di catalogo sulle singole opere sono consultabili nel database dell'Ufficio Catalogo.
- altro materiale informativo	•Presso il punto Info è disponibile materiale informativo in distribuzione su altri istituti culturali presenti nel territorio. •Alcuni materiali sono anche in inglese o in altre lingue
Assistenza qualificata per diversamente abili: - in via continuativa	La <i>Venere</i> di Botticelli e la Pala di Santa Lucia de'Magnoli di Domenico Veneziano sono attrezzate con un rilievo tattile per non vedenti Esiste un percorso tematico da condurre in autonomia sulla scultura antica per ipo e non vedenti, dotato di didascalie in Braille.
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	È possibile prenotare dei percorsi guidati per ipo- e non-vedenti sulla scultura antica degli Uffizi con il personale della Sezione Didattica, appositamente formato (+39 055 2388658).
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi - esistenza di strumenti e sussidi specifici - esistenza di percorsi specifici	Come sopra Come sopra
SERVIZI MUSEALI	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Ampiezza	
Bookshop	Servizio esternalizzato in concessione a società esterne, accessibile solo dall'istituto
Caffetteria e light lunch	Servizio esternalizzato in concessione, accessibile solo dall'istituto
Ristorante	Assente
Guardaroba	Servizio esternalizzato in concessione, gratuito, per bagagli voluminosi e ombrelli, dopo il passaggio al metal detector.
Deposito oggetti	Assente
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • Negli ultimi otto anni sono state 2 le mostre principali annuali, affiancate da altre di minori dimensioni • L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi	<ul style="list-style-type: none"> - Concerti - Presentazioni editoriali - Convegni, giornate di studio
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Per ogni esposizione la Galleria pubblica il catalogo scientifico. • Un'altra collana di cataloghi, la 'Città degli Uffizi', riguarda le mostre sul territorio • La collana 'Gli Uffizi. Studi e Ricerche' è relativa a tematiche riguardanti la Galleria. Comprende il 'Bollettino' delle attività annuali
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee si ottiene tramite quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network, ecc. ed è seguita dall'Ufficio Stampa del Concessionario dei servizi e dalla Direzione del Museo
Risorse aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> • La Galleria è sostenuta sia da sponsor fidelizzati (Amici degli Uffizi, Friends of the Uffizi Gallery, Friends of Florence), sia da sponsor saltuari che finanziano restauri ed esposizioni. • E' possibile per privati o Associazioni affittare in concessione l'uso di alcuni spazi della Galleria secondo un tariffario ufficiale concertato a suo tempo con la Soprintendenza dei Musei fiorentini (Tel: 0552388 625 Fax: 0552388 699 Email: segreteria@polomuseale.firenze.it)
Altro	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Mostre, concerti, attività didattica per scuole e famiglie, percorsi speciali, concerti, giornate di studio, presentazioni di libri, aperitivi in terrazza.
- visite e percorsi tematici	Quando il personale è presente in numero sufficiente si aprono sezioni della Galleria altrimenti chiuse, con visite guidate operate degli Assistenti all'accoglienza , vigilanza e fruizione.
- laboratori artistici e di animazione	Sono organizzati dalla Sezione Didattica (http://www.polomuseale.firenze.it/didattica/)
- corsi di formazione per docenti scolastici	Come sopra
- corsi di formazione per operatori didattici	Come sopra
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Come sopra
- altre iniziative	
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Alcuni Assistenti all'accoglienza , vigilanza e fruizione.in sala sono in grado di fornire risposte esaurienti a tutte le indicazioni richieste, in italiano, francese, spagnolo. Tutto il personale è stato formato per l'accompagnamento degli ipovedenti e non vedenti
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	Sezione Didattica Via della Ninna, 5 50122, Firenze Tel: +39 055 2388658 / 272 +39 055 2388617 (Laboratorio) Fax: +39 055 2388680 E-Mail: didattica@polomuseale.firenze.it
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee si ottiene tramite quotidiani, cartellonistica, ecc. ed è operata dagli Uffici stampa del

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Concessionario in accordo con quello della Direzione della Galleria
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	La documentazione è consultabile in diverse sedi e con diversi orari, tutti descritti sul sito web www.polomuseale.firenze.it .
Ampiezza	
Disponibilità di: - schede di catalogazione	Il 100 % delle opere è stato catalogato. Il database è quasi tutto on line. Nella sala di consultazione del Centro di Documentazione dell'Ufficio Catalogo, in via Lambertesca 2, 50122 Firenze (Orario: dal lunedì al venerdì, ore 9.00 – 13.00, tel. 055.2388675 / 688 / 693 / 706; fax 055.2388766; e-mail: catalogo@polomuseale.firenze.it), oltre alle schede cartacee, sono disponibili le banche dati informatizzate contenenti le schede complete e le immagini ad alta risoluzione, con la possibilità di svolgere ricerche incrociate.
- schede di restauro	Le schede di restauro si trovano presso l'Ufficio restauri della Soprintendenza Via Lambertesca 6. 50122 Firenze Direttore: Magnolia Scudieri Tel: 055/2388664 - 055/2388661 Fax: 055/2388725 - 055/2388699 E-mail: uffrest@polomuseale.firenze.it Aperto al pubblico su appuntamento: 055/2388664 - 055/2388661.
- schede di movimentazione	Materiali di approfondimento bibliografico, di movimentazione e di restauro delle opere d'arte della Galleria sono consultabili nell'Archivio Arte presso l'Ufficio Documentazione del museo (Via della Ninna, n. 5), previa richiesta scritta e motivata alla Direzione dell'Ufficio (tel. 055.2388748, Fax 055.2388694, e-mail: conticelli@polomuseale.firenze.it). Questi archivi sono consultabili su appuntamento.
- archivio fotografico	Gabinetto Fotografico Piazzale degli Uffizi. 50122 Firenze Tel: 0552388758 Fax: 0552388663 E-mail: gabfoto@polomuseale.firenze.it Il pubblico è ricevuto su appuntamento
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	assente
- pubblicazioni	Biblioteca degli Uffizi Loggiato degli Uffizi Tel: +39 055 2388647 Email: biblioteca@polomuseale.firenze.it

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	orari al pubblico: http://www.uffizi.firenze.it/biblioteche/ catalogo online
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - Accordi con i Comuni per l'organizzazione di mostre che collegano le opere della Galleria al territorio, per la collana "La Città degli Uffizi" - Accordi con le Università per la stipula di progetti formativi di tirocinio - Accordi con le associazioni di volontariato per visite culturali e formative fornite gratuitamente a titolo volontario da parte del personale di accoglienza della Galleria - Accordi con molti musei internazionali per imprese culturali comuni
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Le attività sono riportate sulla pagina Internet del museo, sul 'Bollettino' annuale e sul 'Giornale degli Uffizi' pubblicato dall'Associazione Amici degli Uffizi'.
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio storico	Via Lambertesca, 2 Tel: +39 055 2388626 orario: mercoledì 9,30 - 13,30 Consultabile su richiesta http://www.polomuseale.firenze.it/archiviostorico/
Biblioteca	Loggiato degli Uffizi Tel: +39 055 2388647 Email: biblioteca@polomuseale.firenze.it orari al pubblico: martedì 9.00 - 17.00 mercoledì 9.00 - 13.30 giovedì - venerdì 9.00 - 13.00 Info: http://www.uffizi.firenze.it/biblioteche/
Gabinetto Fotografico	Piazzale degli Uffizi Tel: 0552388758 E-mail: gabfoto@polomuseale.firenze.it il pubblico è ricevuto su appuntamento Info: http://www.polomuseale.firenze.it/servizi/sezioni.php?menu=1#sezioni/fotografico.php

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Deposito	I depositi sono accessibili su appuntamento, per motivi di studio. Tel. +39 055 2388742
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Il museo sta per essere dotato di una rete WI – FI finanziata dagli Amici degli Uffizi. Gli Amici degli Uffizi doneranno anche la revisione di tutta la segnaletica interna. È prevista l'installazione di altri rilievi tattili per non vedenti, offerti dal Rotary Club Firenze.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Il progetto Nuovi Uffizi comporterà un ulteriore incremento di sale e la dotazione della struttura di un grande spazio espositivo da dedicare esclusivamente alle mostre temporanee (attualmente ospitate in una sezione del circuito di visita nell'ala Ovest).
- delle collezioni	Le opere dei depositi non vengono fatte ruotare ma molte vengono esposte in occasione di mostre dedicate ai dipinti delle riserve, organizzate o in loco ("i Mai visti" a cadenza annuale) o nel territorio, in collaborazione coi Comuni ("La città degli Uffizi"). E comunque ca 400 sono salite nel circuito di visita
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	Aspirazioni della Galleria valorizzare tutto quanto l'industria turistica attuale deprime a
- altro	
RECLAMI	
Reclami	È possibile fare richiesta del modulo di segnalazione di disservizio in distribuzione nelle sale dell'accoglienza presso le postazioni metal detector oppure alla portineria degli Uffizi in via della Ninna 5. Si può anche scaricare dal sito. La risposta sarà inviata entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

IV. 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 la dott. Lucia Mascalchi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso presso le guardie giurate o alla portineria degli uffici, in via della Ninna 5. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato o in portineria.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo direzione.uffizi@polomuseale.firenze.it o un fax al seguente numero 055 2388 694.

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: direzione.uffizi@polomuseale.firenze.it.

COMUNICAZIONE

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

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo

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...

Address
Telephone/fax
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