

LA CARTA DEI SERVIZI

BeGo Museo Benozzo Gozzoli

I. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli 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.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico, così come recepito dalla Regione Toscana;
- il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio D.Lgs. 42/2004 e secondo la normativa nazionale e regionale vigente in materia.
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

L'aggiornamento della Carta dei servizi, è previsto di norma con cadenza triennale e comunque tutte le volte che sarà ritenuto necessario dall'Amministrazione Comunale in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e, in forma cartacea, a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il punto di informazione posto all'interno del Museo.

II. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, CARATTERISTICHE, MISSIONE)

ANAGRAFICA

Regione: Toscana

Area Geografica: Empolese Valdelsa – Valdelsa fiorentina

Indirizzo: Via Testaferrata 31, Castelfiorentino – Firenze

Denominazione: Museo Benozzo Gozzoli di Castelfiorentino

Acronimo: Be.Go.

Sito web www.museobenozzogozzoli.it

Email info@museobenozzogozzoli.it

Telefono: 0571/64448

Altre sedi – zona espositiva Ex Oratorio San Carlo Borromeo – via Testaferrata 30, Castelfiorentino (Fi)

ORGANIGRAMMA

- **Gestione:** Fondazione Teatro del Popolo di Castelfiorentino
- **Presidente e Legale Rappresentante:** *Maria Cristina Giglioli*
- **Direzione Scientifica:** *Serena Nocentini*
- **Responsabile delle Collezioni e del Patrimonio Custodito:** *Serena Nocentini*
Responsabile della Sicurezza: Anna Maria Bianchi (Ambiente srl)
Responsabile dei Servizi Educativi: *Giulia Lotti*
- **Responsabile delle procedure Amministrative ed economico finanziarie:** *Irene Cioni*
- **Responsabile delle pubbliche relazioni, marketing e fundraising:** *Giulia Lotti*
Responsabile della comunicazione: *Giulia Lotti*

PRESENTAZIONE

Il Museo Benozzo Gozzoli è un istituto culturale permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperto al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio storico artistico proveniente dai tabernacoli della Visitazione e della madonna della Tosse, siti nel territorio del Comune di Castelfiorentino ed opera di Benozzo Gozzoli, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Il museo Benozzo Gozzoli è un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, comunica e specificatamente le espone per scopi di studio, educazione e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica.

Il museo Benozzo Gozzoli quindi promuove lo studio e la conoscenza del patrimonio storico artistico proveniente dai tabernacoli della Visitazione e della madonna della Tosse, siti nel territorio del Comune di Castelfiorentino ed opera di Benozzo Gozzoli, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Il Museo Benozzo Gozzoli di Castelfiorentino ha strutturato la sua missione coerentemente da quanto disposto dalla normativa.

Il Museo è ospitato in edificio di nuova costruzione, destinato espressamente ad uso museale, articolato su tre piani. Il piano primo e secondo ospitano le opere di Benozzo Gozzoli, mentre il terzo piano del Museo è occupato da aula didattica per le scolaresche e video a grande schermo per la proiezione di immagini e supporto a corsi e conferenze o per corsi di educazione degli adulti; la sala può essere adibita anche a una sala informatica con programmi didattici.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni costituite:
 - dagli affreschi staccati, restaurati e ricostruiti secondo la disposizione originaria del tabernacolo viario della madonna della Tosse, affrescato nel 1484 da Benozzo Gozzoli e dalla sua bottega nei pressi di Castelnuovo d'Elsa;
 - dagli affreschi staccati, restaurati e ricostruiti secondo la disposizione originaria del tabernacolo viario della Visitazione, affrescato nel 1490 da Benozzo Gozzoli e dalla sua bottega nei pressi del Monastero delle Clarisse, sulla sponda sinistra del Fiume Elsa;
 - da nr. 13 sinopie e frammenti di sinopie preparatorie di altrettante scene e figure del Tabernacolo della Visitazione, opera di Benozzo Gozzoli.
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni, progetti didattici per le scuole di ogni ordine e grado.
- l'attività di ricerca scientifica e di valorizzazione del patrimonio artistico custodito nel museo e sulla figura e l'opera di Benozzo Gozzoli ed in generale sui contesti storici e culturali con i quali si relaziona.
- la messa a disposizione dei visitatori di strumenti informatici interattivi che permettano approfondimenti a vari livelli di complessità sia sulle opere esposte che sulla figura e l'importanza di Benozzo Gozzoli.

Il Museo mette a disposizione dei visitatori un'area apposita (*bookshop*) dove poter consultare e acquistare guide, pieghevoli, cartoline, oggettistica, volumi, pubblicazioni e materiali multimediali di argomento storico, artistico e culturale e un **Baby Pit Stop** (Progetto UNICEF) dedicato alle neo-mamme o per chiunque abbia necessità di utilizzare uno spazio isolato e confortevole.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Il Museo BeGo è inserito nel circuito MUDEV – Museo Diffuso Empolese Valdelsa ed è accreditato nell'SMN – Sistema Museale Nazionale, progetto coordinato dalla Direzione generale Musei del Ministero della cultura.

III. PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il museo Benozzo Gozzoli si ispira ai “principi fondamentali” contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il museo Benozzo Gozzoli si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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 Benozzo Gozzoli 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*

Il museo Benozzo Gozzoli promuove l'informazione sulle attività svolte e 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.

- *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.

In particolare:

- per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;

- per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

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 adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 così come recepiti dalla normativa della Regione Toscana in materia.

IV. CARATTERISTICHE GENERALI

Il BeGo, Museo Benozzo Gozzoli è un museo civico di competenza del Comune di Castelfiorentino e gestito dalla Fondazione Teatro del Popolo di Castelfiorentino. Fortemente voluto e promosso dall'amministrazione comunale, l'edificio è stato inaugurato nel 2019 ed è stato realizzato appositamente per ospitare i Tabernacoli oratori affrescati dal celebre pittore fiorentino del Quattrocento, Benozzo Gozzoli, quello della Madonna della Tosse e quello della Madonna della Visitazione. Disposti lungo le strade d'accesso a Castelfiorentino, questi tabernacoli furono per secoli oggetto di grande devozione da parte dei pellegrini e degli stessi cittadini, che qui potevano soffermarsi a pregare di fronte alle splendide scene di vita della Vergine tratte dai Vangeli Apocrifi e rese vive dall'inconfondibile arte di Benozzo. Per motivi di conservazione, gli affreschi sono stati trasferiti all'interno del Museo, dove si ammirano oggi insieme alle sinopie rinvenute al momento del distacco.

Museo for all

Il progetto Museo for ALL è in essere all'interno del Museo dal 2014 e va ad identificare non solo un progetto che ha inteso sviluppare e potenziare l'accessibilità del museo BeGo, da sempre sensibile alla condivisione del suo patrimonio e alla mediazione dei suoi contenuti per rispondere, nell'ottica

dell'inclusione, alle esigenze dei differenti pubblici, ma una vera e propria metodologia di lavoro. Il concetto di accessibilità, così come viene declinata al museo BeGo, non riguarda solo l'attenzione verso le persone con disabilità, significa prendersi cura di tutte le persone e d'intessere, attraverso l'unicità del proprio patrimonio, relazioni positive con chiunque entri al museo, affinché ogni nostro ospite vi possa accedere e godere. I differenti bisogni di chi si avvicina alla collezione museale devono essere interpretati come opportunità positiva di riflessione e di crescita all'interno di azioni progettuali che abbiano valenza culturale, educativa, sociale, inclusiva e dunque a vantaggio di tutti, for ALL appunto. L'obiettivo che ci siamo proposti in questi anni è di fare del BeGo un'eccellenza toscana e italiana diventando un centro di sperimentazione e documentazione sull'accessibilità museale, oltre che un riferimento per la comunità e per il territorio locale.

Mission

Nel costante percorso di ricerca, approfondimento e valorizzazione del patrimonio artistico locale, il BeGo conferma la propria mission d'istituto culturale capace di valorizzare e divulgare, con particolare riguardo all'accessibilità per la comunità, il patrimonio storico, artistico e paesaggistico di Castelfiorentino e della Valdelsa organizzando mostre, conferenze e percorsi sul territorio con particolari riferimenti al legame che il museo ha con la Francigena. Coerentemente con le attività pregresse e perfettamente in linea con i principi del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, della Regione Toscana e di ICOM, al BeGo vengono approfonditi e sperimentati nuovi percorsi di accessibilità, attraverso l'impiego di strumenti e professionalità specifiche. Non ci sono soluzioni univoche né soluzioni specifiche per i 'piccoli' musei diverse da quelle per i 'grandi'; c'è invece la determinazione di rispondere in maniera positiva alle esigenze della comunità e di fare in modo che la visita, anziché tradursi in un'esperienza frustrante, sia un momento di abbandono ad una bellezza tangibile, che si lascia avvicinare e che arricchisce. Tale aspetto ha rappresentato a nostro parere, quel salto di qualità che può dare forza al concetto di "Museo diffuso", creando le giuste opportunità affinché la bellezza si percepisca il più possibile nel maggior numero di luoghi, diffondendo cultura ma soprattutto qualità della vita.

V. DIRITTI DEGLI UTENTI

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

Gli utenti hanno diritto a:

- ✓ ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- ✓ comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo, telefono, posta elettronica, sito web, social network.

Nelle varie sezioni della presente carta sono elencati i servizi primari del museo e i relativi costi. Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.
I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare borse voluminose e zaini.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica.

Si possono ottenere informazioni di base presso:

- Biglietteria e punto informativo del Museo – Tel. +39 0571 64448

e- mail museo: info@museobenozzogozzoli.it

sito internet Museo: www.museobenozzogozzoli.it

- Fondazione Teatro del Popolo di Castelfiorentino – Tel. +39 0571 633284

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro delle osservazioni dei visitatori posto presso il punto informativo collocato all'ingresso del Museo.

La corrispondenza può essere inviata al seguente indirizzo:

Piazza Antonio Gramsci, 80 - Casella Postale 158

50051 Castelfiorentino (FI) - Tel/Fax 0571 633482

Regolamento generale per gli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento o comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture e del Patrimonio conservato nel Museo;
- fumare in tutti i locali del Museo;

Nel Museo è possibile:

- ✓ introdurre animali da compagnia o per assistenza (purché se ne garantisca un comportamento consono all'ambiente e il padrone sarà esclusivo responsabile di eventuali danni a cose o a persone)
- ✓ effettuare liberamente riprese fotografiche e audiovisive (a livello amatoriale e per uso personale)
- ✓ effettuare campagne fotografiche o riprese professionali ma su esclusivo permesso dell'amministrazione comunale di Castelfiorentino;

- ✓ È possibile mangiare o consumare bevande solo nello spazio adiacente alla biglietteria e previa richiesta al personale di servizio che indicherà la collocazione più consona in relazione alle necessità dell'utenza

I divieti nel rispetto delle vigenti normative sono esplicitati all'interno del Museo.

VI. COMPITI E I SERVIZI

Il Museo si impegna per valorizzare e far conoscere il proprio patrimonio abbattendo le barriere fisiche, sensoriali e cognitive a favore di tutti, lavorando per la partecipazione di pubblici sempre più ampi nell'ottica dell'inclusione, della dignità e dei diritti di ciascuno.

Il personale, formato per la mediazione del patrimonio, è a disposizione per facilitarne la fruizione ed offrire a tutti un'esperienza appagante e positiva.

L'ampia offerta educativa del museo Benozzo Gozzoli è aggiornata e consultabile sul sito del museo:
www.museobenozzogozzoli.it

Servizi accessori

Presso il Museo Benozzo Gozzoli è allestito un bookshop con un'ampia selezione di volumi inerenti al patrimonio culturale di Castelfiorentino e alle emergenze culturali del territorio. È allestita anche una specifica sezione dedicata al pubblico più giovane, "La libreria dei Ragazzi" che raccoglie e offre un'ampia selezione di albi illustrati e volumi per bambini e ragazzi ai 3 ai 12 anni.

È possibile acquistare una selezione di oggettistica relativa al museo e gadget relativi alla Via Francigena.

Il servizio di guardaroba è affidato alla custodia del personale di servizio direttamente presso la biglietteria.

Presso il museo è possibile utilizzare la sala audiovisivi, dotata di televisione, oppure la sala della Madonna della Tosse al primo piano, dove è possibile allestire una sala con videoproiettore.

Il BeGo dedica particolare attenzione ai processi educativi in situazioni non formali, interpretando l'educazione al patrimonio come contesto ideale – anche in ambito extrascolastico – per promuovere la conoscenza del museo grazie ad un approccio che privilegia la sperimentazione, l'allenamento delle potenzialità creative, la scoperta, il potenziamento delle competenze relazionali e l'acquisizione di strumenti di indagine conoscitiva. Per favorire l'accesso al museo sono periodicamente organizzate, durante i periodi di sospensione scolastica, attività di Campus e la Notte al Museo.

È possibile organizzare all'interno del Museo eventi privati, (compleanni, presentazioni...) previo accordo con l'ente gestore. La Fondazione Teatro del Popolo si riserva comunque la facoltà di rifiutare la richiesta se si reputa che:

- sia in conflitto con la mission o i principi del museo
- non rispetti l'obiettivo della conoscenza e della diffusione del patrimonio
- sia potenzialmente pericoloso per il patrimonio
- impedisca o intralci la visita ordinaria degli utenti negli orari di apertura
- sia di natura politica

La tariffazione per eventi privati all'interno del Museo è soggetta ad accordo diretto con l'Ente gestore che valuterà singolarmente le richieste pervenute. A seguito dell'approvazione da parte del gestore, gli utenti dovranno raccordarsi con il personale del museo per la gestione degli eventi.

VII. PARTECIPAZIONE DEI PUBBLICI

Reclami, suggerimenti e strumenti di valutazione

È possibile segnalare la qualità dei servizi erogati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, tramite:

- tramite il questionario/ form online a disposizione degli utenti presso il museo Benozzo Gozzoli;
- direttamente al personale del museo
- presso gli Uffici della Fondazione Teatro del Popolo di Castelfiorentino

Il Museo effettua un monitoraggio annuale della soddisfazione del pubblico tramite l'analisi dei dati raccolti di cui fornisce una puntuale relazione, anche alla Regione Toscana, per garantire il rispetto degli standard richiesti per la qualifica di Museo di Rilevanza Regionale.

Qualsiasi richiesta o segnalazione avrà risposta 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.

Per garantire il rispetto degli standard vengono regolarmente effettuati:

- monitoraggi delle visite con la rilevazione oggettiva del numero dei visitatori (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
- monitoraggio della qualità con la rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari, schede di rilevazione). Per i singoli progetti il personale dei Servizi Educativi compone e somministra questionari specifici di rilevazione del gradimento che vanno a integrare quelli generali a disposizione degli utenti.

Rapporto con gli stakeholder

Il Museo Benozzo Gozzoli crede nel coinvolgimento partecipativo dei propri stakeholder. Avere un rapporto positivo e costante nel tempo con i propri portatori d'interesse aiuta a far nascere il consenso, ad accrescere la fiducia, a migliorare i processi decisionali, a focalizzare l'impiego di risorse e ad aumentare la qualità della proposta. Per questo motivo è stato adottato l'approccio Museo for All in relazione a tutte le progettazioni in essere al museo in cui una delle primarie azioni è quelle di identificare e coinvolgere tutti gli attori con cui il museo vuole interagire per comprenderne gli interessi, le necessità e le migliori strategie di risposta, con l'obiettivo di garantire una partecipazione sempre più ampia e la qualità dell'offerta.

Con l'intento di proporre una comunicazione proattiva e un dialogo costante con il suo pubblico di riferimento, il Museo Benozzo Gozzoli ha sviluppato nel tempo un insieme di strumenti e canali specifici per gestire al meglio la relazione con i diversi interlocutori, cercando di proporre sempre contenuti di valore.

L'approccio verso il coinvolgimento degli stakeholder è quindi finalizzato a:

- identificare gli stakeholder con cui il museo interagisce o vuole interagire (compresi quelli convenzionalmente chiamati "non pubblici");
- analizzare e comprendere il profilo degli stakeholder tramite questionari, Co-progettazione, tavoli di scambio, valutazione dei percorsi;
- approfondire gli interessi e le tematiche rilevanti per ciascuna categoria di stakeholder, attraverso l'aggiornamento periodico;
- comunicare periodicamente agli stakeholder i risultati della gestione in relazione alle tematiche materiali di interesse reciproco attraverso il report e tutti gli altri strumenti di comunicazione più opportuni.

Volontariato

È possibile partecipare alle attività del museo e collaborare alla sua programmazione tramite prestazione d'opera volontaria, agendo sotto monitoraggio del personale professionale dei Servizi Educativi del museo per:

- custodia e sorveglianza degli spazi museali,
- allestimento delle attività ordinarie e straordinarie del museo e
- progettazione di nuove attività in linea con l'art. 2 del reg. museale e all'art. 3 della carta dei servizi, alla voce "partecipazione"

In nessun caso potrà essere in servizio esclusivamente il personale volontario, ma soltanto in compresenza di personale qualificato.

Destinatari: singoli, associazioni, Cooperative ed altri Enti previa accettazione della modulistica che stabilisce patti e condizioni.

VIII. SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Museo Benozzo Gozzoli ha ottenuto la qualifica di "museo di rilevanza regionale" fin dal 2012, poiché adempie alle norme e agli standard qualitativi contenuti nella Legge Regionale 21/2010 e successive modifiche.

Il Museo Benozzo Gozzoli evidenzia i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura		28 ore settimanali + 8 su prenotazione Orario estivo – dal 1° giugno al 30 settembre lunedì chiuso martedì chiuso mercoledì 14.00-18.00 giovedì 14.00-18.00 venerdì 9.00 – 13.00/ 14.00-18.00 sabato, domenica e festivi 11.00-17.00 Aperture straordinarie su prenotazione: martedì 9.00 – 13.00 giovedì 9.00 – 13.00
		25 ore settimanali + 8 su prenotazione Orario invernale – dal 1° ottobre al 31 maggio lunedì chiuso martedì chiuso mercoledì 9.00-13.00 giovedì 9.00-13.00 venerdì 9.00 – 14.00 sabato, domenica e festivi

11.00-13.00/15.00-19.00

Aperture straordinarie su prenotazione:

martedì 9.00 – 13.00

giovedì 14.00 – 18.00

chiuso 1° gennaio, 25 dicembre, domenica di Pasqua

Attesa per l'acquisto del biglietto sedi con

visitatori 1' massimo

annui < 200.0

00 :15'

ACCOGLIENZA

Informazione e orientamento

esistenza di un punto
informativo

SI

Presente alla biglietteria/bookshop

disponibilità di materiale
informativo gratuito

SI

Presso la biglietteria/bookshop e nell'apposito spazio dedicato al materiale informativo in prossimità dell'ingresso.

Sono a disposizione materiali informativi relativi alle emergenze culturali di Castelfiorentino e del Circondario Empolese Valdelsa. Sono inoltre a disposizione degli utenti materiali informativi gratuiti facilitati per la visita al museo.

disponibilità di informazioni
online sui servizi

SI

www.museobenozzogozzoli.it

sito aggiornato, responsive e accessibile

presenza di segnaletica

SI

Interna tramite pannelli numerati e icone per i servizi

Accessibilità

Accesso facilitato per persone con ridotta mobilità o che si spostano su sedia a rotelle

SI

Le sale del museo sono tutte completamente accessibili grazie alla presenza dell'ascensore. Tutti gli spazi espositivi sono sufficientemente ampi per la circolazione agevole delle persone che utilizzano la sedia a rotelle per spostarsi. È presente un bagno dedicato, ampio e attrezzato.

Servizi per le neo-mamme

SI

All'interno del museo, adiacente ai servizi dotati di fasciatoio, è presente una piccola sala relax dedicata alle neo-mamme e ai propri bambini. Il baby PITSTOP certificato dall'UNICEF è un luogo riservato, comodo e intimo dove è possibile allattare il proprio bambino.

Servizi per persone non vedenti o ipovedenti

SI

Il percorso di visita del Museo è dotato di pannelli tattili con riproduzioni a rilievo semplificate del patrimonio esposto; postazioni audio descrizione e guida all'esplorazione tattile, modellini 3D delle architetture del patrimonio esposto. Didascalie nei pannelli informativi e tasti dell'ascensore in Braille.

I pannelli informativi sono ad alta leggibilità e utilizzano il contrasto fondo bianco + font nero.

Il personale, su prenotazione, offre la possibilità alle persone di richiedere l'accompagnamento al Museo dai punti di arrivo dei mezzi pubblici (stazione ferroviaria e stazione bus).

Il personale del museo è formato per accompagnare nella visita tattile le persone che ne facciano richiesta.

Servizi per le persone sorde SI

È possibile richiedere presso la biglietteria del Museo un tablet gratuito con la video-guida inclusiva in LIS per le persone sorde segnanti, dotata di sottotitoli per le persone sorde oraliste. Tutto il video è dotato di descrizione audio per permettere un utilizzo inclusivo della video-guida.

Il personale del Museo è formato per la prima accoglienza per le persone sorde in modo tale da poter illustrare i servizi che il museo Benozzo Gozzoli offre.

Servizi per le persone con disabilità intellettiva SI

Per le persone con disabilità intellettiva è possibile preparare in anticipo la visita al museo, consultando l'apposita sezione del sito

<http://www.museobenozzogozzoli.it/it/persone-con-disabilita-intellettiva.html>

dove è possibile scaricare le schede in easy to read, la storia sociale e schede in CAA.

Il personale del Museo è formato per accompagnare nella visita le persone che ne facciano richiesta. È necessario contattare il personale in anticipo per concordare le migliori modalità di vista e garantire un'esperienza appagante.

Servizi per le persone con demenza e Alzheimer SI

Presso il Museo è in essere il progetto di inclusione sociale e culturale per le persone che vivono con Alzheimer e demenze e per chi se ne prende cura a livello familiare e professionale. Mira a promuovere e sostenere la partecipazione di pubblici fragili e a rischio emarginazione sociale nel contesto museale e a favorire la sperimentazione di nuove strategie e strumenti per la mediazione del patrimonio del

Museo nei confronti delle persone anziane con demenza.

È possibile consultare il calendario degli incontri sul sito del museo:

www.museobenozzogozzoli.it/it/storie-ad-arte.html

FRUIZIONE

Efficacia nella mediazione

Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento SI dei beni;
pannelli e/o schede mobili

Il Museo è dotato di didascalie dal testo semplice e in easy to read, sono anche presenti contenuti di approfondimento tramite la tecnologia del QR code, pannelli tattili con audio spiegazione, in particolare uno specifico sulla tecnica della tecnica dell'affresco. Video di approfondimento sulle tecniche artistiche.

Guide brevi SI

Presso il bookshop del museo è possibile acquistare una guida breve in italiano, inglese, tedesco, spagnolo o francese.

Catalogo generale SI

La guida ufficiale in italiano del museo nel formato tascabile è acquistabile presso il bookshop.

Audioguide SI

Il percorso di visita è dotato di pannelli con descrizione audio.

Visite guidate SI

Il servizio di visita guidata è disponibile a pagamento e su prenotazione dal personale interno dei Servizi

Educativi nelle seguenti lingue: italiano e inglese. È possibile richiedere visite guidate anche in altre lingue con l'apporto di guide certificate esterne. Le visite guidate in italiano e inglese sono a cura esclusiva dei servizi educativi del museo. È consentita la gestione delle visite guidate alle guide turistiche dotate di patentino previo accordo con il personale di servizio per garantire gli standard qualitativi.

Attività educative

SI

Il BeGo è impegnato nella promozione della conoscenza del proprio patrimonio attraverso l'ampia proposta didattica che i Servizi educativi offrono per scuole di ogni ordine e grado. Le esperienze di visita, basate sul fare per capire e per creare, presentano diverse prospettive di mediazione, narrazione e interazione con il patrimonio, propongono linguaggi differenti e incoraggiano alla partecipazione attiva. La proposta didattica è calibrata in modo da poter offrire alle scuole un'opportunità per arricchire i piani dell'offerta formativa d'istituto con percorsi collegati ai contenuti disciplinari del curriculum scolastico. Per questo il museo offre percorsi didattici interdisciplinari, coinvolgenti e interattivi che fanno del museo il luogo della scoperta e dell'incontro dinamico con l'arte.

E' possibile scoprire l'offerta completa della proposta didattica per le scuole sulla pagina dedicata del sito: www.museobenozzogozzoli.it/it/scuole.html

I giorni in cui è possibile prenotare le attività sono il martedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina.

Il personale del museo è disponibile inoltre a concordare ulteriori percorsi di visita personalizzati ed inclusivi e fasce orarie diversificate in base alle esigenze delle scolaresche e dei gruppi.

È possibile scoprire l'offerta per le attività educative extrascolastiche alla pagina:

www.museobenozzogozzoli.it/it/attivita-extrascolastiche.html

Le attività educative vengono strutturate e garantite a partire dai 18 mesi di età e possono essere prenotate anche per gli adulti.

È possibile anche prenotare una visita al centro storico del paese e passeggiate extraurbane. L'offerta per famiglie e gruppi è disponibile e aggiornata alla pagina del sito: www.museobenozzogozzoli.it/it/famiglie-e-gruppi.html

Strumenti multimediali

SI

Sono a disposizione degli utenti tablet su cui è possibile fruire dell'audio – video guida inclusiva, sottotitolata, in Lis. Al secondo piano è possibile vedere il video di presentazione del museo, con la storia del patrimonio, la biografia dell'artista e l'approfondimento sulle tecniche di conservazione e tutela adottate per il patrimonio del museo Benozzo Gozzoli.

Il museo è dotato di rete wi-fi interna. Inoltre, è dotato di una postazione PC connessa a Internet ad uso esclusivo della propria utenza previa richiesta al personale di servizio.

Strumenti on line

SI

È possibile prenotare tutti i servizi del museo tramite il sito web o via mail all'indirizzo info@museobenozzogozzoli.it

Le pagine social (facebook e instagram) sono attive e costantemente aggiornate. È possibile richiedere

		informazioni, dettagli su eventi, consulenza anche tramite questi canali anche tramite l'uso di messaggistica whatsapp.
Consulenza e formazione	SI	Il Museo mette a disposizione corsi di formazione per operatori didattici e docenti scolastici. Il calendario delle offerte in programmazione viene promosso nella sezione eventi del sito del museo. Il Museo effettua anche servizi di consulenza didattica e divulgativa che possono esplicarsi in corsi da effettuare presso le scuole, assistenza alla didattica anche universitaria, escursioni guidate ed altre forme che prevedano la presenza di personale particolarmente qualificato. Tempi, modalità e costi per l'effettuazione di tale tipo di servizio vengono concordati sulla base dell'intervento richiesto. Le collaborazioni sono relative a tutti quei progetti o ricerche che vedono coinvolto il Museo come soggetto proponente e/o soggetto partecipante. Queste collaborazioni, che normalmente non prevedono alcun pagamento da parte dei partner di ricerca, saranno comunque subordinate alla copertura economica prevista in un determinato progetto. Nel caso di forme semplici di collaborazione potranno essere seguite le procedure e modalità informali. Sarà necessaria invece la stipula di precisi accordi qualora la collaborazione preveda periodi di soggiorno, ospitalità o impiego consistente di personale.
Progetti speciali in convenzione con le scuole	SI	Il Museo opera in sinergia con gli Istituti scolastici tramite la stipula di convenzioni apposite. È possibile attivare progetti di tirocinio, FSL formazione scuola lavoro, stage, progetti PEI. Per informazioni è possibile sempre rivolgersi al personale del museo.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e continuità

Orario per la consultazione

La documentazione relativa al patrimonio è consultabile senza limitazione nell'orario di apertura del museo previa prenotazione.

Il personale è a disposizione per qualsiasi necessità relativa al reperimento di informazioni specifiche.

Il museo è dotato di un'ampia documentazione fotografica ad alta risoluzione. È sempre disponibile e consultabile previa opportuna richiesta al personale del museo.

Ampiezza Disponibilità

modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità

È possibile richiedere la documentazione relativa alle attività del museo, ai dati di affluenza e ai progetti promossi dal museo. La richiesta deve essere effettuata tramite la compilazione dell'apposito modulo previo contatto con il personale del museo. La documentazione fotografica del patrimonio è gratuita per tutte le attività di ricerca, tesi di laurea, progetti in partenariato, utilizzo personale e per tutte le necessità purché siano senza scopo di lucro. La riproduzione è gratuita previa accettazione della richiesta al Comune di Castelfiorentino, titolare dei diritti.

Il patrimonio del museo è fotografabile a livello amatoriale senza nessuna limitazione e riproducibile solo senza scopo di lucro.

È possibile fare riprese video, campagne fotografiche professionali esclusivamente previo accordo con la

Fondazione Teatro del Popolo che si riserva la decisione in relazione alla richiesta.

Al Museo vengono organizzate periodicamente dalla Fondazione Teatro del Popolo e sotto la Direzione del museo, mostre temporanee di vario genere e dimensione (mostre storico artistiche, di arte contemporanea, fotografiche, etnografiche, dedicate ai grandi personaggi della cultura etc.).

La Direzione del Museo valuta proposte espositive e iniziative all'interno del Museo scartando o approvando i progetti in base alla coerenza con la mission del Museo e con il suo patrimonio. È possibile richiedere l'affiancamento o la collaborazione del personale del Museo per la gestione e l'organizzazione di mostre o eventi, previa approvazione da parte della Direzione del Museo di concerto con la Fondazione Teatro del Popolo. È sempre necessario che il personale del museo sia coinvolto e messo al corrente di ogni azione o iniziativa che coinvolga il museo e il suo patrimonio, anche in maniera marginale (tramite comunicazioni diretta alla mail info@museobenozzogozzoli.it) per consentire la miglior organizzazione possibile e la garanzia di tutela del patrimonio in esso conservato.

Il Museo Benozzo Gozzoli, grazie al personale a disposizione, può coordinare o organizzare conferenze e convegni culturali.

IX. TARIFFE E COSTI

La visita può essere effettuata durante gli orari di apertura del Museo acquistando il biglietto di ingresso. Nel caso di gruppi superiori alle 15 unità si suggerisce la prenotazione. Per l'accesso alle scolaresche è sempre necessario accordarsi preventivamente con il personale di servizio del museo. Nel caso di visita guidata la prenotazione è sempre obbligatoria.

Biglietto singolo:

Intero 5,00 €

Ridotto: 3,00 €

Biglietto cumulativo con il Museo d'Arte sacra di Santa Verdiana a Castelfiorentino

<http://www.santaverdiana.org/>

Intero 8,00 €

Ridotto 5,00 €

L'ingresso al museo BeGo è gratuito per:

- bambini al di sotto dei 7 anni;
- persone con disabilità e i loro accompagnatori
- studenti universitari, indipendentemente dall'indirizzo di studi, muniti di libretto o qualsiasi attestazione relativa all'iscrizione universitaria
- le scolaresche (biglietto gratuito - tariffazione in base all'attività educativa scelta)
- guide turistiche con gruppi e guide turistiche con patentino, giornalisti e visite istituzionali o di studio

Il biglietto ridotto si applica a:

- adulti sopra 65 anni;
- bambini dai 7 ai 12 anni;
- gruppi sopra le 15 unità;
- studenti universitari muniti di libretto.

In occasione di eventi patrocinati o su suggerimento della direzione del Museo, si riserva la possibilità di applicare tariffazioni diverse rispetto a quanto riportato, all'occorrenza per eventi e iniziative in cui reputino che l'applicazione della tariffazione ridotta o la concessione della gratuità incentivino e favoriscano la fruizione del museo e dei beni culturali di Castelfiorentino.

Possibili deroghe alla bigliettazione potranno essere applicate direttamente dal personale di servizio nell'eventualità in cui si configurino situazioni particolari:

- famiglie (una gratuità ogni tre ingressi paganti)
- situazioni di disagio economico
- utenti fidelizzati che accompagnano altri visitatori
- visitatori assidui

La visita guidata al museo è sempre su prenotazione e affidata al personale dei Servizi Educativi del Museo. Il costo tariffario di 70,00 € a gruppo; è disponibile in italiano e inglese.

È possibile la prenotazione di visite guidate in lingue ulteriori per il quale il Museo potrà dotarsi di personale professionale esterno; in tal caso la tariffazione sarà concordata direttamente in fase di prenotazione.

Per le guide munite di patentino è possibile, previo accordo con il personale dei servizi educativi, organizzare visite e gestire visite guidate all'interno del museo. Le visite guidate senza autorizzazione non saranno consentite.

I costi per le ulteriori attività proposte sono consultabili sul sito del museo:

<http://www.museobenozzogozzoli.it/it/quick-info-museo-benozzo-gozzoli.html>

X. AUTORIZZAZIONI

Il Museo incentiva la ricerca e gli studi sul patrimonio artistico conservato nel Museo, per il quale sarà comunque sempre necessaria fare opportuna richiesta alla Fondazione Teatro del Popolo o presso gli uffici del Museo. Verrà richiesta per l'archivio una copia dell'eventuale elaborato prodotto durante le ricerche e gli studi di cui sopra.

Le riproduzioni fotografiche, multimediali e cinetelvisive sono gratuite ma soggette ad autorizzazione, previa richiesta agli uffici del Museo e/o alla Fondazione Teatro del Popolo di Castelfiorentino.

DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA

Il Museo adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza degli oggetti custoditi nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori. Tutti coloro che, a vario titolo, frequentano il Museo sono tenuti a rispettare le disposizioni previste dal responsabile per la sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

DISPOSIZIONI PER IL RISPETTO DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Museo sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003). Per ragioni di sicurezza il Museo è dotato di un impianto di videosorveglianza la cui presenza viene

segnalata da apposita cartellonistica.

COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi è disponibile sul sito Internet www.museobenozzogozzoli.it e su richiesta all'indirizzo info@museobenozzogozzoli.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La presente carta dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico da parte del Consiglio d'Amministrazione della Fondazione Teatro del Popolo, di concerto con la direzione e il personale del museo ogni 3 anni e comunque ogni qualvolta se ne reputi necessario l'aggiornamento.