

**CARTA DEI SERVIZI**  
**MUSEO della MISERICORDIA di FIRENZE**



# Sommario

- 1. Premessa**
- 2. Presentazione del Museo**
- 3. Principi fondamentali**
- 4. Diritti e Doveri degli Utenti**
- 5. Servizi**
- 6. Scheda del Museo**

## **1. Premessa**

La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Museo della Misericordia di Firenze comunica con gli Utenti e si confronta con loro. Essa rispetta e applica la definizione di Museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museum) per cui "il Museo è istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva e le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto", nonché quella definita dal Nuovo Codice dei Beni Culturali (art. 101, comma 2) per cui "il Museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni Museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento".

La carta individua i servizi che il Museo si 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.

## **2. Presentazione del Museo**

Il Museo della Misericordia di Firenze si trova al quarto piano della storica sede di piazza Duomo. Inaugurato il 20 gennaio 2016 ha preso il posto del precedente allestimento museale aperto al pubblico il 20 gennaio del 2005.

Voluto con delibera del 7 ottobre 2013 è stato pensato per rendere visibile il patrimonio storico ed artistico del Sodalizio in un ambiente più grande e funzionale.

La sua realizzazione è frutto di tre intensi anni di lavoro, che hanno portato alla definizione di un percorso museale che si snoda in 14 sale distribuite in circa 600 metri quadri. Il progetto è stato realizzato dallo studio degli architetti Noferi e Locorotondo ed è stato seguito dall'Ing. Mauro Romero in qualità di Capo di Guardia responsabile degli Immobili dell'Arciconfraternita e da Enrico Santini, Capo di Guardia responsabile del Museo e del Patrimonio Artistico .

La scelta delle opere, dei documenti d'archivio e degli oggetti che racchiudono, sinteticamente, i quasi otto secoli di storia della nostra Arciconfraternita è avvenuta con la preziosa collaborazione della Soprintendenza per le Belle Arti e Paesaggio di Firenze - nelle persone della Dott.ssa Maria Matilde Simari e della Dott.ssa Jennifer Celani - e delle archiviste Dott.ssa Barbara Maria Affolter e Dott.ssa Laura Rossi.

Alcuni filmati, proiettati su appositi schermi, illustrano la storia della Misericordia ed i servizi che, oggi, l'Arciconfraternita svolge.

Nel percorso museale sono racchiuse le testimonianze di oltre sette secoli di attività, di committenze artistiche, di lasciti e donazioni fino ad ora solo parzialmente visibili al pubblico perché conservate in uffici e archivi della Misericordia di Firenze.

Si tratta di una ricca esposizione che racchiude circa ottanta pezzi molti dei quali appositamente restaurati per il Museo, tra manoscritti, quadri, stemmi, arredi, oggetti d'uso e manufatti dell'artigianato fiorentino; oltre ad una copia del 1500 dello Statuto dell'Arciconfraternita.

Elenco delle opere principali:

- Pietro Annigoni, *San Girolamo Penitente*, olio su tela e *San Girolamo*, tecnica mista su carta;
- artisti caravaggeschi: il *Cristo fra dottori*, olio su tela di Dirck Van Baburen, del XVII sec. – presto in mostra a Utrecht - e il *Ritorno del figliuol prodigo* di Valentin De Boulogne, (olio su tela dell'inizio del XVII sec.) che, dopo un lavoro di restauro, è stato prestato al museo newyorkese Metropolitan.
- attribuita a Francesco Del Brina, *Madonna con Bambino e San Giovannino*, olio su tavola;
- *Croce stazionale* appartenente alla Bottega del Giambologna;
- due terrecotte (*Gesù Bambino* e *San Giovannino*) della Bottega Della Robbia del XVI sec.;
- due sculture di Francesco Collina che rappresentano *San Sebastiano*, una realizzata in bronzo, l'altra in terracotta;
- due oli su tavola di Santi di Tito, *San Sebastiano* 1578 – 1580; *San Tobia* 1578 – 1580;
- Carlo Dolci, *San Giovanni Battista* olio su tavola, del XVII sec.;
- Sano di Pietro, *Madonna con il Bambino*, tempera su tavola e foglia d'oro, del XVI sec.;
- Francesco Ubertini, detto il Bachiacca, *Madonna con Bambino, San Giuseppe e San Giovannino*, olio su tavola, metà del XVI sec.;
- Benedetto di Leonardo, detto Benedetto da Maiano, *Crocifisso*, scultura in legno dipinto, del XV sec.;
- Giovanni Antonio di Francesco Sogliani, *Madonna con Bambino e San Giovannino*, olio su tavola, del XVI sec., dono del Granduca di Toscana Pietro Leopoldo;
- Elisabeth Chaplin, *La beatitudine*, olio su tela, del XX sec.

### 3. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si presenta come pubblico impegno del Museo della Misericordia di Firenze al rispetto dei diritti dei visitatori e intende realizzare canali privilegiati di comunicazione fra il Museo della Misericordia di Firenze e i cittadini.

Essa si ispira ai seguenti principi:

**Uguaglianza** - Il Museo della Misericordia di Firenze eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazione di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili anche attraverso la presenza di strutture adeguate.

**Imparzialità** – Il Museo della Misericordia di Firenze ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli Utenti possono contare sulla competenza e sulla disponibilità dei volontari presenti nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

**Continuità** – I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e gli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli Utenti.

**Partecipazione** – Il Museo della Misericordia di Firenze promuove la partecipazione degli Utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità di servizi, individuando modi e forme cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

**Sicurezza e riservatezza** – Il Museo della Misericordia di Firenze 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 (Legge n° 675/1996 e D.Lgs. n° 196/2003). I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunicati e/o diffusi a terzi.

**Disponibilità e chiarezza** - Il personale volontario incaricato ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli Utenti. Il personale è tenuto all'esposizione del cartellino di riconoscimento e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli Utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

## **4. Diritti e Doveri degli Utenti**

### **Diritti:**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo della Misericordia di Firenze ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese dalla presente Carta.

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; hanno inoltre diritto a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di un punto informazioni al bookshop ed è possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica.

Il Museo è raggiungibile grazie ad un ascensore interno.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Responsabile del Museo e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi e sul sito internet [www.misericordia.firenze.it](http://www.misericordia.firenze.it) nella sezione dedicata al Museo.

E' possibile richiedere aperture straordinarie con visite guidate per gruppi contattando il recapito telefonico 055-239393 oppure inviando una richiesta scritta a [info@misericordia.firenze.it](mailto:info@misericordia.firenze.it).

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile presso il bookshop una scheda che viene raccolta in apposito contenitore ermetico a tutela della privacy.

All'ingresso della sede, in prossimità dell'ascensore sono esposte le norme sull'uso di apparecchi fotografici. E' possibile inviare l'eventuale richiesta di autorizzazione alla riproduzione fotografica delle opere esposte via posta elettronica a [info@misericordia.firenze.it](mailto:info@misericordia.firenze.it)

### **Doveri:**

Gli Utenti sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione ed il corretto comportamento nei confronti degli altri Utenti e del personale del Museo della Misericordia di Firenze. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le eventuali indicazioni fornite dal personale può essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. Nello specifico si chiede al visitatore di:

- Non fumare
- Non toccare le opere esposte
- Non consumare all'interno del Museo bevande ed alimenti
- Spengere i telefoni cellulari nelle sale espositive e in prossimità di impianti di sicurezza
- Non utilizzare telecamere, cineprese o macchine fotografiche, se non previa richiesta autorizzata
- Seguire le istruzioni del personale di sorveglianza dei percorsi espositivi.

Nel Museo della Misericordia di Firenze è inoltre vietato introdurre animali, ad eccezione di quelli utili ad accompagnare le persone diversamente abili, e qualunque oggetto che per sue

caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture e delle opere.

## 5. Servizi

Il Museo della Misericordia di Firenze mette a disposizione un primo accesso ai servizi attraverso il punto informazioni e bookshop, tramite accesso telefonico, posta elettronica e sito internet.

Il Museo eroga i seguenti servizi:

**Visite** – Possibilità di accesso a tutto il percorso permanente negli orari di apertura al pubblico. Visite da parte di gruppi con guida interna su prenotazione con possibilità di aperture straordinarie.

**Accesso al patrimonio** – Possibilità di accesso per consultazioni al patrimonio bibliografico e documentale presente nell'Archivio. Prestiti di opere della pinacoteca per mostre temporanee. Riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche nel rispetto della normativa sul diritto d'autore). Cessione spazi con concessione uso sala quinto piano per incontri, convegni, esposizioni temporanee.

**Consulenze** – Ricerche bibliografiche relative alle collezioni presenti nel Museo, consultazione archivistica, percorsi didattici e approfondimenti tematici sul patrimonio delle collezioni permanenti da richiedere al Responsabile del Museo.

**Progetti culturali** – Organizzazione di convegni, presentazione volumi, realizzazione di video d'arte e documentari, realizzazione di esposizioni temporanee, partecipazione ad eventi culturali organizzati dal Comune di Firenze.

**Formazione e didattica** – Attività articolate e diversificate per livello di scuola, stage e tirocini.

**Promozione e comunicazione** – Realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida e catalogo). Vendita di materiale (libri sulla storia della Misericordia e gadget come penne e portachiavi dell'Associazione). Comunicazione attraverso il periodico della Misericordia di Firenze, newsletter e in rete tramite il portale [www.misericordia.firenze.it](http://www.misericordia.firenze.it) nella sezione dedicata al Museo per avere informazioni sugli eventi e le iniziative.

## 6. Scheda del Museo

Museo della Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze

Indirizzo: piazza Duomo 20 – 50122 Firenze

Orario: Tutti i giorni dalle 9:00 alle 17:00.

Chiuso il Primo Martedì del mese.

Costo del biglietto: € 4

Servizi:

Accoglienza

Assistenza in sala

Sala video

Prenotazioni per gruppi tramite contatto telefonico, posta elettronica e sito internet

Visite guidate per gruppi (max 20 persone)

Promozione e comunicazione

Organizzazione eventi

Vendita materiale

Ascensore interno

Accesso diversamente abili anche in carrozzina per chi ha difficoltà di deambulazione

Consulenza

Pulizia e manutenzione

E-mail [info@misericordia.firenze.it](mailto:info@misericordia.firenze.it)  
www.misericordia.firenze.it