



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

Decreto del Presidente del Museo di Storia Naturale, 16 giugno 2005, n. 1

Carta dei Servizi del Museo di Storia Naturale dell'Università degli Studi di Firenze.

IL PRESIDENTE DEL MUSEO DI STORIA NATURALE

- VISTO lo Statuto dell'Università degli Studi di Firenze;
- VISTO il Regolamento del Museo di Storia Naturale approvato con decreto rettorale del 14 maggio 2004, n. 269;
- VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che descrive le modalità di erogazione dei servizi del Museo e le norme che regolano la loro funzione;
- VISTA la delibera del Consiglio Scientifico del Museo di Storia Naturale del 24 febbraio 2005 con la quale è stata approvata la Carta dei Servizi;
- VISTO il parere espresso dal Comitato Consultivo Tecnico Amministrativo nella seduta del 28 aprile 2005;

EMANA

La seguente **Carta dei Servizi del Museo di Storia Naturale** dell'Università degli Studi di Firenze.

Firenze, **16 giugno 2005**

IL PRESIDENTE
Dott. Giovanni Pratesi

Carta dei Servizi del Museo di Storia Naturale dell'Università degli Studi di Firenze

1. Premessa

Il Museo di Storia Naturale dell'Università degli Studi di Firenze è un'istituzione che garantisce un servizio di ricerca scientifica e museologica, di promozione e divulgazione della cultura scientifica e naturalistica nonché di conservazione ed incremento delle collezioni. Il Museo di Storia Naturale è dotato di un Regolamento, emanato con decreto rettorale n. 29 del 14 maggio 2004, che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.



1.2 Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Museo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Museo ed i propri utenti. La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a. Uguaglianza: tutti hanno uguale diritto alla fruizione del Museo senza nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito senza che intervenga alcuna limitazione di carattere territoriale.
- b. Il Museo si adopera per rendere accessibili i propri servizi a coloro che sono portatori di qualsiasi tipo di minorazione.
- c. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utenza è ispirato a principi di imparzialità, giustizia ed obiettività. L'utente può beneficiare della professionalità e competenza del personale addetto al servizio.
- d. Continuità: i servizi vengono erogati con continuità e regolarità nell'ambito degli orari stabiliti.
- e. Sicurezza: la fruizione dei servizi erogati dal Museo viene garantita in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza per le persone e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy.
- f. Partecipazione: l'utente è incoraggiato a partecipare alle attività del Museo attraverso la collaborazione per il miglioramento dei servizi. In particolare l'utente può presentare alla Direzione reclami e istanze, formulare suggerimenti ed evidenziare carenze; quando espressamente richiesto dall'utente, il Museo deve garantire un riscontro scritto, entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa.
- g. Qualità: il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dal decreto ministeriale del 10 maggio 2001; a tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare vengono applicati criteri di efficacia ed efficienza.

2. Accesso al Museo

Tutti potranno accedere al Museo secondo le modalità riportate nella presente Carta (paragrafi 2.1, 2.2, 2.3, 2.4). Il visitatore è tenuto comunque ad adottare un comportamento civile e rispettoso della dignità altrui.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

Ogni comportamento arrecante danni materiali alla struttura o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile e penale, e sarà motivo di immediato allontanamento.

Ogni comportamento ritenuto oltraggioso o lesivo della dignità altrui o comunque arrecante grave disturbo agli altri visitatori sarà causa di immediato allontanamento.

Per ragioni di igiene pubblica non è consentito l'ingresso ad animali.

2.1 Orari e modalità di accesso

Il Museo di Storia Naturale è aperto al pubblico, con pagamento del biglietto di ingresso, secondo il seguente orario:

Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: dalle ore 9 alle ore 13.

Sabato: dalle ore 9 alle ore 17.

Domenica: dalle ore 9 alle ore 13.

Mercoledì: chiuso.

Il Museo sarà chiuso nei seguenti giorni: 1 Gennaio, Pasqua, 1 Maggio, 15 Agosto, 25 Dicembre.

2.2 Prenotazioni

Al fine di consentire una regolare programmazione delle visite le prenotazioni sono sempre obbligatorie nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non venga richiesto.

Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura del Museo, al numero telefonico delle singole Sezioni o tramite il sito web del Museo.

2.3 Biglietto di ingresso

Per l'ingresso al Museo è previsto il pagamento di un biglietto. Il Consiglio Scientifico delibera sulle tipologie di biglietti e sui prezzi relativi a ciascuna tipologia.

2.4 Visite guidate

Il Museo di Storia Naturale fornisce un servizio di visite guidate alle sue sale ostensive. Il Costo della visita guidata verrà stabilito con delibera del Consiglio Scientifico. Tale costo non è comprensivo del prezzo del biglietto di ingresso. La durata della visita guidata può variare a seconda delle singole Sezioni visitate o su richiesta della Scuola stessa.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

Su richiesta degli interessati vengono svolte visite guidate con percorsi specificatamente progettati per disabili.

3. Tipologie dei Servizi

I principali servizi del Museo sono i seguenti:

1. Visite senza l'ausilio di guida;
2. Visite con l'ausilio di guida;
3. Prestito per finalità espositive;
4. Prestito per finalità di ricerca e/o didattica;
5. Consulenza didattica e divulgativa;
6. Consulenza scientifica;
7. Collaborazioni scientifiche;
8. Riproduzione di documenti;
9. Vendita di oggetti e pubblicazioni;
10. Spazi espositivi e sale riunioni;
11. Sito Internet;
12. Foto e riprese video;
13. Consultazioni collezioni scientifiche;
14. Riproduzione e scambio di calchi o duplicati.

3.1 Visite senza l'ausilio di guida

Questa tipologia di visita può essere effettuata durante gli orari di apertura del Museo acquistando il biglietto di ingresso. Nel caso di gruppi o scolaresche è obbligatoria la prenotazione (vedi paragrafo 2.2).

3.2 Visite con l'ausilio di guida

Nel caso di visita guidata (paragrafo 2.4) la prenotazione è sempre obbligatoria. La guida garantisce un servizio didattico-divulgativo altamente qualificato.

3.3 Prestito per finalità espositive

I campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito per mostre temporanee.

La richiesta del prestito deve essere indirizzata al Presidente del Museo con la compilazione del modello di cui all'allegato A ([RTE](#), [PDF](#)), entro cinque giorni dal ricevimento, valutata la validità del progetto scientifico della mostra, l'affidabilità dell'organizzatore e gli effetti della sua assenza temporanea sull'equilibrio del museo, formula un giudizio e la trasmette al Direttore. Il Direttore provvede quindi all'inoltro al Responsabile di Sezione il quale – dietro parere scritto del curatore della collezione e in assenza di condizioni ostative - evaderà la stessa entro quindici giorni dalla data



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

del ricevimento. Qualora il Responsabile di Sezione ravvisi giustificati motivi per negare il prestito, dovrà formulare un parere scritto al Direttore. Il prestito, se concesso, sarà effettuato nei termini di tempo previsti dagli accordi con il richiedente.

Tra le condizioni di prestito vi sono la verifica dei requisiti della sede espositiva, la scelta della ditta specializzata nell'imballaggio e trasporto e la stipula di una polizza assicurativa del tipo più estensivo e "da chiedo a chiedo".

Tutte le spese nascenti dalle operazioni di imballaggio e spedizione, così come quelle relative alla copertura assicurativa, sono a carico del richiedente.

Per il prestito sarà richiesto un rimborso rapportato alle classi di valore inventariale. Il Consiglio Scientifico delibera il tariffario relativo.

Il richiedente si impegna, in ogni caso, ad esplicitare (sul cartellino e/o sul catalogo della mostra) che il campione è stato concesso in prestito dal Museo di Storia Naturale dell'Università degli Studi di Firenze ed a inviare alla sezione del Museo copia del catalogo dell'iniziativa.

3.4 Prestito per finalità di ricerca

Campioni delle collezioni del Museo possono essere concessi in prestito, per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche, ivi incluse quelle dell'Ateneo di Firenze, nonché a singoli ricercatori e specialisti di comprovata competenza scientifica.

Ogni richiesta di prestito, effettuata utilizzando l'apposito modulo (allegato B - [RTF](#), [PDF](#)), deve essere inviata al Responsabile di Sezione che la trasmette al Curatore della collezione di pertinenza, il quale esprimerà una valutazione in base alla affidabilità e alla serietà scientifica del richiedente e, in assenza di condizioni ostative, provvederà ad evadere la richiesta. Eventuali pareri negativi devono essere adeguatamente motivati.

Il prestito può essere concesso anche nel caso di ricerche che prevedono l'impiego di metodologie analitiche di tipo distruttivo, purché preventivamente autorizzate unitamente dal Responsabile di Sezione e dal curatore della collezione, utilizzando l'apposito modulo (allegato C - [RTF](#), [PDF](#)), dietro dichiarazione di accettazione delle condizioni proposte da un apposito regolamento (allegato D - [RTF](#), [PDF](#)).

In ogni caso, la circolazione dei campioni prestatati in ambito nazionale o internazionale dovrà necessariamente seguire le regole indicate dal "Codice dei Beni Culturali e del paesaggio" (D. lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 e succ. modifiche).

Il richiedente di un prestito si impegna ad esplicitare, su ogni eventuale pubblicazione scientifica o altra forma editoriale, che il campione è stato concesso in studio dal Museo di Storia Naturale dell'Università di Firenze; il richiedente è tenuto anche a



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

citare nella pubblicazione il numero di catalogo stesso, ove presente, e a far avere copia del lavoro al momento della pubblicazione.

Nel caso di particolari richieste di prestito che comportino l'invio di materiale museale con un valore inventariale totale superiore ad € 2.000, la richiesta deve essere inoltrata al Presidente che, entro cinque giorni, formula un giudizio e lo trasmette al Responsabile di Sezione il quale – dietro parere scritto del curatore della collezione e in assenza di condizioni ostative - evaderà la stessa entro trenta giorni dalla data del ricevimento della richiesta di prestito.

Ogni prestito deve essere registrato sugli appositi fogli o libri di prestito interni, su cui verrà anche registrata la data di restituzione del materiale, al momento del suo ritorno nelle collezioni del Museo.

I campioni vengono inviati in prestito per un periodo non superiore ai 6 mesi, prorogabili su motivata richiesta del destinatario del prestito.

3.5 Consulenza didattica e divulgativa

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.

3.6 Consulenza scientifica

La consulenza scientifica si realizza ogniqualvolta venga richiesto al Museo un intervento per la soluzione di determinati problemi di natura scientifica. Per questo tipo di servizio può essere applicato un tariffario che assume come base di costo quella relativa alle consulenze professionali.

3.7 Collaborazioni scientifiche

Le collaborazioni scientifiche 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 già consolidate nel mondo della ricerca. Sarà necessaria invece la stipula di precisi accordi qualora la collaborazione preveda periodi di soggiorno, ospitalità nei confronti di ricercatori italiani e stranieri o impiego consistente di personale e/o campioni per specifici progetti di ricerca.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

In tutti i casi in cui si renda necessaria la formalizzazione del rapporto di collaborazione - anche attraverso convenzioni di ricerca - con altri enti e/o istituzioni di ricerca, la proposta di collaborazione scientifica dovrà essere preventivamente autorizzata dal Presidente che provvederà ad informarne il Consiglio Scientifico e, a conclusione della procedura, a firmare l'atto unitamente al coordinatore della ricerca.

3.8 Riproduzione dei documenti

È possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto, con i sistemi più appropriati al caso specifico e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright e di tutela del patrimonio. I costi di fotocopiatura verranno deliberati dal Consiglio Scientifico del Museo di Storia Naturale.

Fattibilità e costi di altre modalità di riproduzioni saranno valutati caso per caso dal Responsabile di Sezione.

3.9 Vendita di oggetti e pubblicazioni

Il Museo mette a disposizione dei visitatori uno o più punti vendita dove poter acquistare materiale prodotto dal museo o per il museo, quale oggettistica, libri, articoli, poster, cd-rom, video, gadgets.

3.10 Spazi espositivi e sale riunioni

Il Museo, fatta salva la tutela delle collezioni, compatibilmente con la programmazione di proprie mostre e/o iniziative, può concedere l'uso dei propri spazi, nonché delle strutture espositive in suo possesso, a soggetti pubblici o privati. La concessione dovrà essere approvata dal Consiglio Scientifico, valutata la validità dell'iniziativa del richiedente e l'affidabilità dell'organizzatore. E' previsto un rimborso di seguito indicato (vedi TARIFFE). Responsabile delle procedure amministrative è il Direttore del Museo, che può applicare eventuali sconti sulle tariffe previste.

Tutti gli introiti saranno girati direttamente al Museo che provvederà a versarne la percentuale prevista all'Università di Firenze.

Ogni spesa nascente dall'allestimento degli spazi, l'eventuale polizza assicurativa e tutte le operazioni di pulizia dei locali a fine manifestazione saranno a carico del richiedente, così come qualunque danneggiamento apportato ai locali o agli oggetti, o alle collezioni. Sarà necessario in ogni caso presentare richiesta utilizzando l'apposito modulo (allegato E - [RTE](#), [PDF](#)) e adeguarsi al regolamento per la concessione degli spazi (allegato F - [RTE](#), [PDF](#)).

Le caratteristiche dettagliate degli spazi (pianta locali, misure varie, attrezzature informatiche, videoregistratori, capienza dei locali, ecc.) saranno fornite al momento



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

della richiesta. In ogni caso sarà cura del Museo consentire un preventivo sopralluogo nella sede prescelta.

Gli spazi relativi alla Tribuna di Galileo e alla Sala Strozzi potranno essere fruiti anche dai Dipartimenti e dalle Unità dell'Ateneo fiorentino per riunioni, lauree e convegni brevi. L'impiego di questi spazi da parte di tali unità dovrà comunque essere regolato all'interno di apposite convenzioni da stipulare, nelle quali si stabiliranno modalità e regole di concessione.

3.11 Sito Internet

Il sito internet ufficiale del Museo è visitabile all'indirizzo: <http://www.msn.unifi.it>.

All'interno del sito si possono trovare notizie relative agli orari di apertura, costo dei biglietti e modalità di accesso, carta dei servizi, nonché approfondimenti riguardo all'attività del Museo ed alla sue caratteristiche.

All'interno del sito si potrà anche acquistare materiale prodotto dal museo o per il museo, quale oggettistica, libri, articoli, poster, cd-rom, video, gadgets.

3.12 Riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive

Il Museo consente di eseguire riprese video, fotografiche, cinematografiche e televisive delle collezioni e degli spazi espositivi annessi al Museo. Le richieste dovranno essere presentate sull'apposito modulo (allegato G - [RTF](#), [PDF](#)), dietro dichiarazione di accettazione delle condizioni proposte dall'apposito regolamento (allegato H - [RTF](#), [PDF](#)).

3.13 Consultazione collezioni scientifiche

La consultazione delle collezioni scientifiche conservate nel Museo è garantita a tutti gli studiosi, fatta salva la prassi di riservatezza su materiali di nuova acquisizione o scoperta. Le modalità di accesso per la consultazione delle collezioni prevedono una richiesta motivata da parte dell'interessato ai Curatori delle collezioni e il conseguente impegno a citare le collezioni esaminate e la loro appartenenza al Museo.

3.14 Riproduzione e scambio di calchi o duplicati

Al fine di promuovere scambi culturali necessari per la ricerca e l'incremento delle proprie collezioni, presso il Laboratorio di restauro e riproduzione fossili del Museo esiste la possibilità di effettuare calchi di reperti. Inoltre possono essere accolte - in base a convenzioni specifiche da stipulare - richieste di riproduzioni di reperti per scopi espositivi o didattici da parte di Istituzioni pubbliche e private. Tempi, costi e modalità dovranno essere valutati di volta in volta in base alle tipologie di reperti e alle contingenti attività lavorative già stabilite dal Museo.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

4. 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.

5. 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.

Firenze, **16 giugno 2005**