



# Carta dei Servizi

## Sommario

Premessa.....	1
Natura del servizio .....	3
Orario di apertura .....	4
Biglietteria .....	4
Informazioni.....	5
Prenotazioni .....	5
Accoglienza .....	5
Servizi educativi .....	6
Ricerca a fini scientifici .....	6
Prestito di beni culturali .....	7
Collaborazione e consulenza scientifica.....	7
Riproduzioni .....	8
Utilizzo di spazi.....	8
Richieste e reclami .....	8





## Premessa

Il Sistema Museale di Ateneo (SMA) dell'Università di Firenze è un'istituzione che garantisce la conservazione, valorizzazione e fruizione pubblica delle collezioni scientifiche, storico-scientifiche e storico-artistiche dell'Università di Firenze, promuovendone lo studio e la ricerca correlata. E' dotato di un Regolamento emanato con Decreto Rettorale n. 300 del 9 marzo 2018

([https://www.unifi.it/upload/sub/normativa/sma\\_regolamento.pdf](https://www.unifi.it/upload/sub/normativa/sma_regolamento.pdf)), che ne esplicita le finalità e ne disciplina il funzionamento, e di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, già prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e richiamata nel Decreto 21 febbraio 2018 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" è uno strumento agile attraverso il quale il Sistema Museale di Ateneo (SMA) dell'Università di Firenze dichiara quali servizi intende erogare e gli standard di quantità e qualità che si impegna a rispettare, nella prospettiva di monitorare e migliorare l'offerta e favorire un rapporto diretto tra il Museo e i propri utenti.

SMA si compone di:

1. Museo di Storia Naturale, articolato in:

- Antropologia ed Etnologia, via del Proconsolo 12
- Geologia e Paleontologia, via La Pira 4
- Orto Botanico, via Micheli 3
- La Specola, via Romana 17
- Botanica, via La Pira 4



- Chimica, via della Lastruccia 3-13

2. Villa La Quiete (via di Boldrone 2)

3. Villa Galileo (via del Pian dei Giullari 42)

I principi fondamentali adottati sono i seguenti:

1. SMA adotta il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e non opera alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione e opinioni politiche, piuttosto adotta iniziative per adeguare le modalità di prestazione ai vari tipi di pubblico.

2. SMA ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. SMA, nelle sedi del Museo di Storia Naturale (ad eccezione dell'Erbario), è aperto al pubblico in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o interruzione adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. SMA si interfaccia periodicamente con l'utente per valutare la qualità del servizio offerto, adottando misure idonee a garantire nel tempo efficienza ed efficacia.



## Natura del servizio

Il Museo di Storia Naturale del Sistema Museale di Ateneo dell'Università di Firenze è un Museo di Rilevanza Regionale che adotta gli standard proposti della Regione Toscana. Esso garantisce conservazione e ostensione delle proprie collezioni naturalistiche, storico-scientifiche e storico-artistiche, favorisce il loro studio dando accesso ai beni custoditi e le valorizza promuovendo la cultura scientifica presso il più ampio settore di pubblico. L'opera di divulgazione si attua attraverso esposizioni permanenti, mostre temporanee, eventi culturali e attività educative legate principalmente alla storia naturale, all'interno del Museo o sul territorio. Su richiesta o per occasioni particolari il Museo organizza visite e attività rivolte al pubblico più fragile.

Le esposizioni permanenti fornite di regolare servizio di biglietteria sono:

Antropologia ed Etnologia, via del Proconsolo 12

Geologia e Paleontologia, via La Pira 4

Orto Botanico, via Micheli 3

La Specola, via Romana 17 (Collezioni zoologiche, mineralogiche e cere anatomiche)

Le collezioni botaniche, via La Pira 4, e le collezioni di Chimica, via della Lastruccia 3-13, sono visitabili su richiesta esclusivamente per ragioni di studio e ricerca.

Villa La Quiete (via di Boldrone 2), che ospita un importante patrimonio artistico e documentale, e Villa Galileo (via del Pian dei Giullari 4), residenza dell'illustre scienziato, sono visitabili su prenotazione.



SMA segnala prontamente attraverso i propri canali informativi eventuali temporanee chiusure delle esposizioni permanenti. SMA garantisce l'accesso per finalità di studio a tutte le collezioni conservate, anche quelle non esposte, con modalità da concordare con i curatori delle collezioni. SMA promuove la conoscenza più ampia del proprio patrimonio culturale anche attraverso eventi straordinari di apertura al pubblico dei depositi, secondo un calendario opportunamente comunicato.

## **Orario di apertura**

Il Museo di Storia Naturale è aperto al pubblico dalle 9 alle 17 tutti i giorni, escluso il lunedì, con pagamento del biglietto di ingresso. L'orario e i giorni di apertura dell'Orto Botanico variano durante l'anno, per un analogo monte ore di apertura. Ogni variazione è comunicata tempestivamente all'utente attraverso i canali social e il sito web del Sistema Museale ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)).

Il Museo è chiuso nei giorni 1 gennaio, Pasqua, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

## **Biglietteria**

La biglietteria emette i biglietti d'ingresso e accoglie i pagamenti relativi alle altre attività proposte.

SMA propone tariffe d'ingresso adattate ai diversi tipi di pubblico, con biglietti a costo ridotto o gratuità per alcune fasce d'età, biglietti cumulativi per più sedi del museo, biglietti per famiglie, gratuità per studenti delle Università toscane, per disabili e loro accompagnatori, biglietti ridotti in accordo con altre istituzioni e associazioni culturali.



## Informazioni

Costo del biglietto e orari di apertura sono indicati presso le varie sedi SMA e sul sito web ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)), da cui si possono conoscere tutte le altre attività proposte da SMA.

Informazioni più specifiche sulla visita agli spazi espositivi e sugli eventi in programma possono essere richieste tramite posta elettronica scrivendo alla Segreteria dei Servizi educativi all'indirizzo e-mail [edu@sma.unifi.it](mailto:edu@sma.unifi.it), o telefonando alla stessa al numero 055-2756444, dal lunedì al venerdì, in orario 9-13.

In orario pomeridiano è possibile chiedere informazioni alle biglietterie delle diverse sedi del Museo. Qui il visitatore trova depliant e brochure informative gratuite.

## Prenotazioni

È possibile prenotare visite di gruppo, con guida o senza, o la partecipazione a laboratori didattici ed eventi culturali. Questo servizio è svolto esclusivamente dalla Segreteria dei Servizi educativi, che può essere contattata tramite e-mail all'indirizzo [edu@sma.unifi.it](mailto:edu@sma.unifi.it) o telefonando al numero 055-2756444 dal lunedì al venerdì, in orario 9-13.

## Accoglienza

I visitatori sono accolti al loro ingresso dal personale di biglietteria o dai servizi educativi, al quale possono richiedere informazioni sul percorso di visita, sugli ausili alla visita disponibili e sugli spazi accessori, quali bagni e aree di riposo.

Presso ciascuna biglietteria del Museo si trova un museumshop dove si possono acquistare articoli merceologici attinenti le collezioni museali esposte, articoli con il brand dell'Università di Firenze, guide alla visita e una scelta di libri attinenti la storia



naturale, pubblicati dalla Firenze University Press con testi e immagini fornite dal Museo, o da altre case editrici.

## Servizi educativi

SMA realizza attraverso i propri Servizi educativi attività dedicate ai vari aspetti della storia naturale ed etnoantropologica, indirizzate a insegnanti e alunni di scuole di ogni ordine e grado, o ad altri gruppi interessati, da svolgere dentro e fuori il Museo. Le attività proposte, il tipo di pubblico coinvolto, la durata e i costi sono illustrati nelle relative pagine web dei Servizi educativi ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)), che vengono costantemente aggiornate. Si accede alle attività solo tramite prenotazione.

Le visite organizzate presso Villa La Quiete danno conto della storia della Villa, sede del Conservatorio delle Montalve e luogo di elezione delle principesse Cristina di Lorena, Vittoria della Rovere e Anna Maria Luisa de' Medici Elettrice Palatina, e del rilevantisimo patrimonio artistico e documentale ivi contenuto; quelle presso Villa Galileo del soggiorno e della straordinaria vicenda biografica e scientifica di Galileo Galilei, che qui morì l'8 gennaio 1642.

## Ricerca a fini scientifici

I curatori SMA si occupano di conservare, studiare e valorizzare le collezioni del Museo, curando pubblicazioni scientifiche e iniziative culturali, anche in collaborazione con altre istituzioni di ricerca. La ricerca scientifica operata dal Museo riguarda aspetti tassonomici, museologici, museografici, storici e applicativi della storia naturale.

SMA garantisce l'accesso e lo studio dei beni naturalistici, artistici, architettonici, librari e archivistici che esso conserva, siano esposti o in deposito, a studiosi di altre istituzioni scientifiche o comunque





a ricercatori di comprovata competenza scientifica, previa richiesta scritta al Responsabile della Sede museale e in accordo coi curatori di riferimento. La concessione di accesso per studio terrà conto delle necessità di riservatezza per materiali di nuova acquisizione o per reperti in corso di studio da altri.

## **Prestito di beni culturali**

SMA concede in prestito i propri beni culturali per finalità di ricerca, a istituzioni scientifiche o ricercatori individuali di comprovata competenza scientifica, previa richiesta scritta al Responsabile della Sede museale e in accordo tra i curatori di riferimento, con modalità indicate nella relativa pagina del sito web ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)).

SMA concede in prestito i propri beni culturali per finalità espositive e mostre temporanee, previa valutazione delle condizioni conservative del bene, della validità del progetto scientifico e delle conseguenze dell'assenza temporanea del bene sull'offerta del museo stesso. La richiesta sarà valutata dagli organi di governo del Sistema Museale e dai curatori delle collezioni coinvolte nel prestito. Il prestito per mostre temporanee prevede un rimborso delle spese. Le relative modalità sono indicate nella relativa pagina del sito web ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)).

## **Collaborazione e consulenza scientifica**

SMA offre le proprie competenze scientifiche per attività legate al compito istituzionale che esso svolge. Questo può avvenire attraverso la stipula di accordi di collaborazione o convenzioni conto terzi in attuazione di quanto previsto dal Regolamento di



Ateneo su “Svolgimento di attività di ricerca o didattica commissionate da soggetti pubblici e privati”.

## Riproduzioni

SMA autorizza la libera riproduzione delle proprie collezioni e spazi espositivi durante la visita, per condivisioni su canali web e social media o per fini comunque non riconducibili a qualsiasi uso commerciale.

La riproduzione fotografica per la pubblicazione scientifica può essere effettuata dal personale SMA o dal richiedente in accordo col curatore responsabile e senza allontanare il bene dalla propria sede. Nel caso di richieste più articolate può essere richiesto il pagamento delle spese sostenute.

SMA autorizza la riproduzione per fini commerciali dopo richiesta scritta secondo quanto indicato nella relativa pagina web ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)), previo assenso del Responsabile di sede e pagamento di una quota concordata (vedi tariffario su [www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)).

## Utilizzo di spazi

SMA concede a soggetti terzi l'utilizzo di alcuni dei propri spazi, a titolo gratuito o a pagamento, in collaborazione o per attività non correlate ai compiti istituzionali del Museo, secondo modalità e con tariffario indicato nella relativa pagina web ([www.sma.unifi.it](http://www.sma.unifi.it)).

## Richieste e reclami

Relativamente alle seguenti attività l'utente può fare riferimento ai nominativi sottoriportati:

### **Biglietterie, richieste di riproduzione e utilizzo spazi**

Margherita Cisterna | [margherita.cisterna\(AT\)unifi.it](mailto:margherita.cisterna(AT)unifi.it)



### **Attività educative ed eventi**

Elisabetta Cioppi | [elisabetta.cioppi\(AT\)unifi.it](mailto:elisabetta.cioppi(AT)unifi.it)

### **Accesso per studio e prestiti**

Antropologia e Etnologia

Fabio Di Vincenzo | [fabio.divincenzo\(AT\)unifi.it](mailto:fabio.divincenzo(AT)unifi.it)

Geologia e Paleontologia

Stefano Dominici | [stefano.dominici\(AT\)unifi.it](mailto:stefano.dominici(AT)unifi.it)

Orto Botanico

Giulio Ferretti | [giulio.ferretti\(AT\)unifi.it](mailto:giulio.ferretti(AT)unifi.it)

Botanica

Chiara Nepi | [chiara.nepi\(AT\)unifi.it](mailto:chiara.nepi(AT)unifi.it)

Zoologia e ceroplastica anatomica

Annamaria Nistri | [annamaria.nistri\(AT\)unifi.it](mailto:annamaria.nistri(AT)unifi.it)

Mineralogia e Litologia

Vanni Moggi Cecchi | [vanni.moggicecchi\(AT\)unifi.it](mailto:vanni.moggicecchi(AT)unifi.it)

Chimica

Pierandrea Lo Nostro | [pierandrea.lonostro\(AT\)unifi.it](mailto:pierandrea.lonostro(AT)unifi.it)

Villa La Quiete

Raffaele Niccoli Vallesi | [raffaele.niccolivallesi\(AT\)unifi.it](mailto:raffaele.niccolivallesi(AT)unifi.it)

Villa Galileo

Fausto Barbagli | [fausto.barbagli\(AT\)unifi.it](mailto:fausto.barbagli(AT)unifi.it)



## **Comunicazione e accessibilità**

Barbara Montecchi | [barbara.montecchi\(AT\)unifi.it](mailto:barbara.montecchi(AT)unifi.it)

L'utente può presentare reclami e istanze scrivendo alla Direttrice tecnica Lucilla Conigliello | [lucilla.conigliello\(AT\)unifi.it](mailto:lucilla.conigliello(AT)unifi.it)

Il Sistema Museale di Ateneo garantisce un riscontro scritto, entro 15 giorni dalla richiesta.

Testo approvato dal Consiglio scientifico del Sistema Museale d'Ateneo dell'Università di Firenze nella seduta del 16 dicembre 2022.