

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi museali è lo strumento attraverso cui il Museo di Storia Naturale dell'Università di Pisa ha individuato i servizi che si impegna ad erogare sulla base delle norme vigenti, del proprio regolamento, delle disposizioni organizzative e con l'obiettivo di soddisfare al meglio i bisogni e le aspettative degli utenti.

PREMESSA

Il Museo di Storia Naturale dell'Università di Pisa è un Centro di Ateneo dotato di autonomia amministrativa gestionale e fa parte del Sistema Museale di Ateneo ai fini scientifici e per fini di politica culturale comune e condivisa.

Il Museo conserva e valorizza le proprie collezioni, organizza e sostiene piani di studio, di ricerca e di formazione, cura attività didattiche e di divulgazione. Inoltre, nel suo ruolo di centro di aggregazione e di diffusione della cultura, il Museo ospita eventi culturali ed esposizioni temporanee, realizza progetti cooperando con il territorio e gestisce programmi di inclusione rivolti a diverse tipologie di pubblico.

I PRINCIPI DELLA CARTA

La Carta si ispira ai seguenti principi:

Continuità: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione: il Museo promuove la collaborazione dei suoi utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi, individuando modalità con cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Disponibilità e chiarezza: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. 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 nei rapporti con gli utenti, se richiesto, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi: il Museo si propone di adottare gli standard di funzionamento indicati dalla Regione Toscana. A tal fine il Museo adotta anche gli opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In riferimento agli standard, alla qualità dei servizi e alle attività svolte il Centro di Ateneo Museo di Storia Naturale è un Museo di Rilevanza Regionale.

SERVIZI

ORARIO DI APERTURA

Il Museo è aperto al pubblico tutti i giorni dell'anno per dieci ore consecutive. E' chiuso il giorno 25 Dicembre. Il giorno 1 gennaio il Museo apre alle ore 15,00. Il biglietto per l'ingresso al Museo può essere fatto fino a 45 minuti prima dell'orario di chiusura.

Eventuali variazioni dell'orario vengono segnalate tempestivamente sul sito web e sui canali social.

INFORMAZIONI

Sul sito web www.msn.unipi.it sono disponibili tutte le informazioni sulle attività organizzate e gestite dal Museo.

E' attivo l'indirizzo info.msn@unipi.it al quale è possibile rivolgersi per richiedere informazioni riguardo la visita, le collezioni o gli eventi in programma al Museo.

Per informazioni sulle attività didattiche è attivo l'indirizzo didattica.msn@unipi.it.

Depliant e brochure informative sono presenti presso la biglietteria del Museo e sono sistematicamente aggiornate e distribuite in molte strutture ricettive e info-point del territorio.

SOCIAL NETWORK

Il Museo è presente su Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Flickr e TripAdvisor. Ha un proprio blog alle pagine <https://www.msn.unipi.it/it/diariodelmuseo/>.

BIGLIETTERIA

Per l'ingresso il Museo ha un tariffario diversificato, che si adatta alle diverse esigenze dei visitatori. È possibile visitare tutte le sale espositive o acquistare biglietti che consentono la visita alle esposizioni permanenti o soltanto a quelle temporanee e all'Acquario. Sono previsti biglietti cumulativi per famiglie e biglietti ridotti in base all'età o alle convenzioni stipulate con vari enti musei e parchi. Inoltre, è possibile acquistare un abbonamento annuale o regalare il biglietto a terzi.

APP

Il museo mette a disposizione dei visitatori una App gratuita con la quale scoprire ed esplorare le collezioni storiche, le esposizioni temporanee, i reperti e gli animali vivi. L'App è a disposizione su Play Store o App Store cercando "Museo di Storia Naturale Pisa". L'App è disponibile per Android e iOS.

ACCOGLIENZA

I visitatori del Museo sono accolti al loro arrivo dal personale di biglietteria.

Il personale di biglietteria fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili riguardo al percorso espositivo per agevolare la visita e tutte le indicazioni sugli ausili disponibili per particolari esigenze del pubblico.

Il pubblico scolastico viene accolto dal personale dell'area educativa.

SERVIZIO BOOKSHOP E AREA RIPOSO

Presso il bookshop, nell'atrio d'ingresso, sono disponibili articoli merceologici in linea con le politiche culturali e attinenti alle collezioni museali, depliant, cataloghi, libri redatti dal Museo e gadget dell'Università di Pisa. È presente un'area attrezzata per i momenti di riposo, di lettura o di relax.

AMMISSIONE ANIMALI

Sono ammessi animali domestici di piccola taglia, purché portati in braccio o in apposito contenitore. Presso la biglietteria è disponibile un trasportino che può utilizzato per introdurre gli animali nel Museo per il tempo della visita.

ESPOSIZIONI PERMANENTI

Le esposizioni permanenti del Museo sono dedicate alla storia naturale. I settori espositivi accolgono le esposizioni zoologiche, paleontologiche e mineralogiche includono sia collezioni storiche che acquisizioni recenti. Le collezioni universitarie sono state infatti integrate con collezioni provenienti da donazioni (fra le più importanti la collezione Barbero) e con allestimenti tridimensionali immersivi e suggestivi che rendono il percorso museale unico nel suo genere. Al Museo è presente l'acquario d'acqua dolce più grande d'Italia con animali acquatici provenienti da tutto il mondo.

Il Museo ospita periodicamente anche mostre temporanee che riguardano temi scientifico-naturalistici.

Nel corso dell'anno, vengono poi allestite mostre di ambiti artistici diversi con esposizioni nell'area riposo presso la biglietteria o all'interno delle esposizioni permanenti.

ACCESSO E PRESTITO DI REPERTI ESPOSTI E NON ESPOSTI

Il Museo è un Centro di ricerca dell'Università di Pisa. Al suo interno viene svolta attività di ricerca sulle collezioni e su temi naturalistici. Sono attivi progetti di ricerca in vari ambiti scientifici che coinvolgono altre università ed enti di ricerca a livello nazionale ed internazionale con i quali il Museo ha stipulato accordi e collaborazioni.

Ai fini della ricerca scientifica e per ragioni di studio è consentito l'accesso ai magazzini dei reperti.

Il Museo concede, quando possibile, il prestito dei reperti delle proprie collezioni per iniziative espositive e di ricerca di provato interesse scientifico.

UTILIZZO DEGLI SPAZI

E' consentito l'uso di alcuni spazi e di alcune sale per attività di tipo culturale svolte in collaborazione con il Museo.

PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE

Il Museo organizza progetti specifici per vari target di pubblico in linea con le più attuali politiche culturali e sociali.

SERVIZI EDUCATIVI

Il Museo si occupa della ideazione, realizzazione e svolgimento delle attività destinate alle scuole di ogni ordine e grado. Le attività sono descritte in una brochure che viene aggiornata ogni anno con nuove attività in base ai nuovi settori espositivi inaugurati, alle peculiarità delle collezioni, alle mostre temporanee ed alle attività di ricerca. Sul sito web è possibile consultare la pagina dedicata all'indirizzo <https://www.msn.unipi.it/it/educazione/> . L'accesso a queste attività avviene tramite prenotazione.

FORMAZIONE

Il Museo organizza una "scuola estiva per insegnanti" ed altri eventi di formazione per gli insegnanti, in linea con quanto disposto dalla L. 107/2015. Il programma delle attività di formazione è disponibile alle seguenti pagine: <https://www.msn.unipi.it/it/formazione/insegnanti/>.

Il Museo organizza eventi di formazione e aggiornamento per operatori museali e Guide Ambientali Escursionistiche riconosciuti dall'AIGAE (Associazione Italiana Guide Ambientali Escursionistiche).

Il programma dei corsi è disponibile alle seguenti pagine: <https://www.msn.unipi.it/it/formazione/operatori-museali-e-guide-gae/>.

ATTIVITA' DIVULGATIVE

Il Museo organizza molte attività di divulgazione scientifica: conferenze, seminari, incontri a tema, condotte dal personale del Museo o in collaborazione con esperti di Associazioni o Enti esterni al Museo. Tali attività sono collegate alle specificità delle collezioni permanenti, alle esposizioni temporanee o a temi trasversali di interesse naturalistico. Il calendario di queste attività è disponibile sul sito del Museo alle seguenti pagine: <https://www.msn.unipi.it/it/eventi/>

TIROCINI STUDENTI

Il Museo accoglie tirocini universitari curriculari. Le informazioni sono disponibili alle pagine: <https://www.unipi.it/index.php/tirocini-curriculari>

Il Museo accoglie tirocini non curricolari o post laurea. Le informazioni sono disponibili alle pagine: <https://www.unipi.it/index.php/amministrazione/itemlist/category/201-tirocini-non-curricolari>

PART-TIME STUDENTI UNIVERSITÀ DI PISA

Il Museo ospita studenti che rientrano nei progetti di collaborazione part-time previsti dall'Università di Pisa. Le informazioni sono disponibili alle pagine: <https://www.unipi.it/index.php/borse-di-studio-e-alloggio/itemlist/category/709-collaborazioni-part-time>

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Il Museo progetta percorsi di formazione per gli studenti delle scuole superiori di cui alla Legge 107/2015. Le informazioni sono disponibili alle pagine: <https://www.msn.unipi.it/it/collabora-con-noi/alternanza-scuola-lavoro/>

SERVIZIO CIVILE

Il Museo ospita, su progetti specifici, volontari del Servizio Civile Regionale. Le informazioni sono disponibili alle pagine: <https://www.unipi.it/index.php/studenti/item/11367-servizio-civile>

ATTENZIONE “LAVORI IN CORSO”

Il Museo di Storia Naturale in questi ultimi anni è oggetto di continua espansione e di realizzazione di molti nuovi allestimenti. Alcuni interventi urgenti o imprevisti possono sfuggire alla programmazione ordinaria.

Per questo motivo è possibile che, al momento della vostra visita, possiate trovare dei “lavori in corso” che qualche volta richiedono la chiusura temporanea al pubblico di alcuni spazi.

Il Museo, per quanto possibile, si impegna a segnalare tramite tutti i suoi canali eventuali chiusure parziali necessarie alla realizzazione dei lavori.

Per tutto quanto non programmabile o non prevedibile ci scusiamo anticipatamente per il disagio che vi può essere arrecato.

Buona visita!

Hanno collaborato alla redazione della carta: Silvia Battaglini, Roberto Barbuti, Rosa Baviello, Lucrezia Bertini, Angela Dini, Marilina D'Andretta, Patrizia Scaglia, Alessandra Zannella.