

## MUSEO DI STORIA NATURALE DELL'ACCADEMIA DEI FISIOCRITICI

### CARTA DEI SERVIZI

#### CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri 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 ha come scopo quello di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta si ispira ai seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.

#### **Imparzialità**

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **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 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.

#### **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, se rilevati, 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. 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati nel rispetto dei LUQV (Livelli Uniformi di Qualità della Valorizzazione).

## **DENOMINAZIONE E SEDE**

Il Museo di Storia Naturale dell'Accademia dei Fisiocritici (MUSNAF) ha sede nei locali dell'ex Monastero Camaldolese di Santa Mustiola, in Piazzetta Silvio Gigli, 2, Siena.

Il Museo è una delle più Antiche istituzioni museali scientifiche della Toscana, frutto di due secoli di acquisizioni e donazioni ed espone raccolte di reperti naturalistici e storici, strumenti d'epoca e curiosità, in un allestimento del tutto simile a quello ottocentesco.

## **FINALITÀ E MISSIONE**

Il Museo di Storia Naturale, insieme con la Biblioteca, l'Archivio Storico e gli archivi aggregati di personalità scientifiche, sono parte integrante dell'Accademia dei Fisiocritici, un'istituzione permanente senza fini di lucro, aperta al pubblico, che conserva, valorizza e incrementa il proprio patrimonio museale costituito da collezioni scientifiche di ambito prevalentemente zoologico, botanico, micologico, geopaleontologico e anatomico, promuove la conoscenza delle proprie collezioni e supporta la ricerca scientifica al fine di proseguire l'originaria missione dell'Accademia dei Fisiocritici: lo studio della natura attraverso il metodo sperimentale. I reperti naturalistici del Museo, acquisiti dall'Accademia nel corso dei secoli, provengono prevalentemente dalla Toscana meridionale.

In particolare, il Museo valorizza la propria identità storica e si fa custode del patrimonio culturale della città, del territorio e del paesaggio circostante in rispondenza alla Convenzione del Paesaggio e alla Carta di Siena, e dialoga con le comunità locali perseguendo gli obiettivi di tutela ambientale, di sviluppo sostenibile, di inclusione sociale e integrazione culturale.

Il Museo di Storia Naturale dell'Accademia dei Fisiocritici aderisce al sistema museale della Fondazione Musei Senesi, sulla base dell'adesione approvata in sede di Consiglio di Indirizzo tenuto in data 26 novembre 2003.

## SERVIZI DI ACCOGLIENZA

### Come raggiungere il Museo

Il Museo, sito a Siena in piazzetta Silvio Gigli 2, è raggiungibile dalla stazione degli autobus di piazza Gramsci in 15 minuti; in prossimità (via Pier Andrea Mattioli) è presente il parcheggio "Il Campo" con sosta oraria a pagamento. Cartelli segnaletici che indirizzano al Museo sono presenti in città.

### Orari di apertura

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente secondo il seguente orario:

	Dal 1° aprile al 31 ottobre	Dal 1° novembre al 31 marzo
Lunedì	9:00-19:00	9:00-18:00
Martedì	9:00-15:00	9:00-15:00
Mercoledì	9:00-15:00	9:00-15:00
Giovedì	9:00-15:00	9:00-15:00
Venerdì	9:00-19:00	9:00-18:00
Sabato	14:00-19:00	13:00-18:00
Domenica	CHIUSO	CHIUSO

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Consiglio Direttivo dell'Accademia dei Fisiocritici, nel rispetto degli standard vigenti. Di norma il Museo è chiuso nei giorni festivi, salvo quanto eventualmente deciso in occasione di ricorrenze ritenute particolarmente rilevanti.

Le aperture straordinarie o le eventuali chiusure durante periodi ordinari saranno sempre preventivamente segnalate all'utenza con modalità adeguate alla loro capillare diffusione.

Gruppi e scolaresche possono concordare con il Museo altri orari di visita (0577.47002 - prenota@fisiocritici.it).

### Ingresso e tariffe

L'ingresso alle esposizioni è a offerta libera; sono invece previste tariffe per la partecipazione ad alcune attività come laboratori e visite guidate. Per garantire una regolare programmazione delle visite guidate e dei laboratori didattici, la prenotazione è obbligatoria. In alcuni casi è richiesta la prenotazione per altre attività (eventi, spettacoli...).

Il Museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito.

### Accoglienza

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi e potrà fornire indicazioni sia in italiano che in inglese.

### Punto informativo

È presente all'ingresso del museo presso il bookshop, un punto informativo e di orientamento per il pubblico che fornisce notizie generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva e le iniziative in corso. Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento (dépliant, brochure, guide cartacee).

Informazioni sui servizi sono disponibili anche on-line sul sito [www.fisiocritici.it](http://www.fisiocritici.it)

### **Famiglie e bambini**

Il Museo dedica grande attenzione al pubblico dei bambini, organizzando visite guidate a gruppi scolastici, campus ludico-didattici, laboratori, compleanni al Museo e altre attività per imparare divertendosi. Su richiesta è disponibile anche un KIT FAMIGLIA pensato per i più piccoli e le loro famiglie: un agile libretto li guida in una serie di attività ideate per esplorare il Museo in modo partecipe, coinvolgendo anche gli adulti. Le attività proposte possono essere adattate alle proprie esigenze, seguendo l'intero libro o solo alcune parti.

Per informazioni sulle attività educative è possibile consultare la pagina dedicata sul sito del Museo: <https://www.fisiocritici.it/it/attivita-educative>

### **Ammissione animali**

All'interno del Museo sono ammessi animali domestici, purché non arrechino disturbo e siano portati in braccio o al guinzaglio.

### **Collegamento WI-FI**

Il Museo è dotato di collegamento WI-FI gratuito in tutta la struttura.

## **ACCESSIBILITÀ**

Al fine di favorire e garantire l'apertura e la fruizione ad un pubblico il più possibile ampio, il Museo si impegna a mettere in atto le misure necessarie a garantire l'accessibilità culturale e materiale degli ambienti museali a tutte le categorie di pubblico, adottando accorgimenti che possono migliorarne la fruibilità, predisponendo ordinamenti didascalici e allestimenti adeguati agli spazi, funzionali alla migliore presentazione dei beni, compatibilmente con le esigenze di sicurezza e conservazione, e prevedendo idonei sussidi informativi, di orientamento e didattici.

Nelle sale espositive si trovano delle sedute e sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

Grazie alla presenza di un elevatore, le persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote possono fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. Inoltre il Museo effettua, su prenotazione, visite guidate alle collezioni zoologiche all'utenza con disabilità visiva. A tal fine dispone (e periodicamente incrementa) uno specifico percorso tattile, anche con reperti non esposti.

## **SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI**

### **Articolazione degli spazi**

Il Museo si articola in quattro Sezioni, due principali, quella geologica e quella zoologica, e due minori, quella anatomica e quella botanica; comprende inoltre una serie di raccolte accessorie e oggettistica varia. Le collezioni in gran parte sono esposte nelle gallerie del chiostro che si

sviluppa su due piani attorno ad una corte con pozzo di fine secolo XVI a cui si aggiunge il piano seminterrato.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili, 4 sale nel seminterrato sono dedicate all'allestimento di mostre temporanee.

### **Sezione Geologica** (piano terra e parte del seminterrato)

La Sezione Geologica comprende esemplari di minerali, rocce e fossili. I numerosi minerali esposti provengono da vari paesi ed offrono una panoramica generale della geodiversità globale; le collezioni di rocce hanno invece interesse prevalentemente locale (provincia di Siena, Monte Amiata e miniere della Toscana meridionale). I fossili provengono principalmente dalla Toscana meridionale e coprono un arco temporale compreso tra il Carbonifero (circa 300 milioni di anni fa) e l'Olocene (epoca che va da circa 12.000 anni fa ad oggi). Gran parte dei reperti proviene però dal Bacino Pliocenico di Siena, l'esteso bacino marino che ricopriva questo territorio tra i 5 e i 3 milioni di anni fa circa.

### **Sezione Zoologica** (piano primo)

La Sezione Zoologica comprende le collezioni zoologiche, sia in mostra, sia in deposito; la maggioranza dei campioni esposti è costituita da vertebrati naturalizzati (cioè impagliati e montati in posizioni naturali); altro materiale è rappresentato da esemplari scheletrizzati (in parte dispersi nelle vetrine, in parte raccolti nel corridoio), esemplari in alcool, conchiglie di molluschi e scatole entomologiche. Particolarmente ricche sono le collezioni di uccelli (circa 3000 reperti) e mammiferi (quasi 700), con esemplari provenienti da tutti i continenti, tra cui moltissime rarità e una specie estinta.

### **Sezione Anatomica** (piano sottotetto livello 1 e 2 – mansarda)

La Sezione Anatomica comprende il patrimonio storico di Paolo Mascagni, la collezione dei pezzi anatomici pietrificati realizzati da Francesco Spirito e una piccola raccolta teratologica. Il patrimonio mascagnano è costituito dalle tavole incise e colorate dell'*Anatomia Universa*, il primo atlante anatomico umano a grandezza naturale, da vari pezzi anatomici, dalla sua biblioteca e dal suo archivio.

### **Sezione Botanica** (piano primo e seminterrato)

La sezione Botanica comprende l'Erbario di Biagio Bartalini (1776), le collezioni di funghi in terracotta, licheni e muschi di Francesco Valenti Serini e la Xylotomothea Italica di Adriano Fiori. In una sala del seminterrato sono esposti campioni d'erbario, raccolte di semi, frutti e sezioni di tronchi dell'attiguo Museo Botanico (Orto Botanico ed Erbario dell'Università di Siena).

### **Altri importanti reperti e strumenti scientifici**

Oltre alle collezioni pertinenti alle quattro principali sezioni, il Museo custodisce ed espone reperti e curiosità di vario tipo. La Sala Gabbrielli raccoglie testimonianze della vita accademica, ritratti e fotografie di alcuni presidenti e vetrine con "mirabilia", ossia oggetti curiosi delle tipologie più diverse. Altre collezioni visibili nei locali del piano terra e del seminterrato sono costituite da reperti archeologici, modelli astronomici, strumenti scientifici e di misura. Infine, preziosi mezzi per la didattica e la divulgazione delle scienze sono la meridiana a camera oscura nel pavimento dell'Aula Magna, il modello di Sistema Solare e la macchina del vuoto nel seminterrato.

### **Comunicazione inerente all'allestimento**

Per aiutare il visitatore all'interpretazione dei beni esposti, il museo dispone di pannelli, didascalie e schede mobili presenti nelle sale, di postazioni multimediali e totem digitali in cui sono fruibili anche testi tradotti in lingua inglese.

### **SPAZI PER IL PUBBLICO E SERVIZI DI OSPITALITÀ**

All'interno del Museo una specifica segnaletica indica i diversi spazi fruibili: esposizioni permanenti, biblioteca, sala conferenze, aula didattica, bookshop, servizi igienici.

Presso il bookshop sono disponibili articoli merceologici in linea con le politiche culturali e attinenti alle collezioni museali, dépliant, cataloghi, libri e gadgets.

### **ATTIVITÀ DI RICERCA**

Il Museo svolge 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.

Il MUSNAF si avvale anche della collaborazione attiva dei cittadini nella raccolta di dati scientifici, attraverso progetti e iniziative di scienza partecipata (citizen science) che riguardano soprattutto la biodiversità urbana a scala nazionale con un particolare focus sul territorio del Comune di Siena.

Ai fini della ricerca scientifica e per ragioni di studio è consentito l'accesso ai magazzini dei reperti. Il prestito dei reperti è di norma consentito, fatti salvi i motivi di conservazione e di sicurezza, tenendo conto della qualità del contesto ospitante ed è effettuato su autorizzazione del Direttore e disciplinato secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia.

### **VALORIZZAZIONE**

#### **Esposizioni temporanee**

Il Museo organizza mediamente 4 esposizioni temporanee all'anno e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

#### **Attività di promozione del patrimonio**

Il Museo organizza e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo come conferenze, convegni, iniziative di citizen science ed attività similari anche in collaborazione con altre istituzioni sia pubbliche che private. Partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati anche attraverso le competenze del proprio personale.

### **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

Il materiale del Museo viene registrato in appositi inventari, periodicamente aggiornati, e di ogni reperto è redatta la scheda di catalogazione scientifica contenente i dati previsti dalla

normativa vigente. Le operazioni di carico e scarico, per i reperti non immediatamente inventariabili, sono annotate su apposito registro.

## **SERVIZI EDUCATIVI**

Il Museo si occupa della progettazione, realizzazione e svolgimento delle attività destinate alle scuole di ogni ordine e grado i cui contenuti vengono concordati direttamente con gli insegnanti che li richiedono secondo le seguenti proposte:

- 9 tipologie di visite guidate;
- Attività didattica all'interno del progetto *ESCAC - Educazione Scientifica per una Cittadinanza Attiva e Consapevole*;
- Attività di educazione al patrimonio nell'ambito del progetto *FMSEdu*.

Le principali proposte extrascolastiche sono:

- 9 tipologie di visite guidate;
- Attività di educazione al patrimonio nell'ambito del progetto *FMSEdu*;
- Compleanni al Museo;
- Laboratori e Campus ludico-didattici per bambini e ragazzi.

L'accesso a queste attività avviene tramite prenotazione, le attività sono in genere a pagamento.

## **IMPIANTI E SICUREZZA**

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici con sensori di presenza a garanzia del risparmio energetico, impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative. Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodica delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento).

Il sistema di allarme antincendio è di tipo ottico-acustico, le vie di fuga sono segnalate in tutte le sale e le uscite di emergenza conducono all'esterno del Museo.

Viene effettuata periodicamente una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

## **COMUNICAZIONE**

Per favorire la conoscenza del patrimonio museale e la partecipazione alle attività culturali, il Museo dispone di proprie pagine sul sito [www.fisiocritici.it](http://www.fisiocritici.it), di una pagina Facebook e di un profilo Instagram. Il Museo dispone inoltre di una newsletter mensile che avvisa gli iscritti degli appuntamenti in programma.

## **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Per valutare la qualità del servizio, il grado di soddisfazione dell'utenza e i possibili miglioramenti, il Museo mette a disposizione dei visitatori e degli insegnanti appositi questionari cartacei. Periodicamente viene rilevato anche il gradimento di altri servizi offerti.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **Diritti**

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

Gli utenti hanno diritto a:

- essere accolti con gentilezza e attenzione dallo staff del Museo che si adopererà per rendere la loro esperienza piacevole e per soddisfare le loro richieste;
- 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.

### **Doveri**

Gli utenti sono tenuti ad 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, con i divieti esposti e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

All'interno del Museo sono ammessi i cani, purché non arrechino disturbo, se vengono tenuti in braccio o al guinzaglio. I visitatori sono invitati a lasciare gli ombrelli nei contenitori all'ingresso del Museo.

Nel Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare in tutti i locali;
- effettuare riprese video e fotografiche che coinvolgano altri visitatori;
- consumare cibi e bevande, salvo quanto specificatamente concordato per attività organizzate.

## **CONTATTI**

Museo di Storia Naturale dell'Accademia dei Fisiocritici  
Piazzetta Silvio Gigli, 2  
53100 Siena  
0577.47002  
[www.fisiocritici.it](http://www.fisiocritici.it)  
[museo@fisiocritici.it](mailto:museo@fisiocritici.it)

## **RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**



Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo attraverso l'apposito modulo o inviando una mail a [museo@fisiocritici.it](mailto:museo@fisiocritici.it).

L'Accademia dei Fisiocritici si impegna a rispondere entro 15 giorni.

Il Museo accoglie proposte e suggerimenti, formali e informali, volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati.

**(versione 1.0)**

**(aggiornamento approvato dal Consiglio Direttivo nella seduta del 24/03/2023)**