

La Carta della qualità dei servizi del Museo di Storia Naturale del Mediterraneo della Provincia di Livorno

approvata con decreto presidenziale n. 24 del 5 febbraio 2019

in attuazione del Regolamento del Museo

approvato con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 36 del 29 ottobre 2018



Presentazione

La redazione e distribuzione alla cittadinanza di una Carta della Qualità dei Servizi del Museo di Storia naturale del Mediterraneo è un passo importante verso il rafforzamento della comunicazione tra gli ospiti/visitatori del Museo e l'Amministrazione, con l'obiettivo di soddisfare al meglio bisogni ed aspettative. L'individuazione e il monitoraggio costante degli standard di qualità consente infatti di guidare i servizi verso la soddisfazione dei bisogni degli utenti e di orientare ospiti e visitatori verso i servizi più rispondenti alle loro esigenze.

La Carta della Qualità dei Servizi non è un risultato finale, ma fa parte di un sistema di miglioramento continuo, teso alla piena soddisfazione degli ospiti del Museo ed è con questo obiettivo che viene elaborato il presente aggiornamento della Carta rispetto alla precedente elaborata ed approvata nel dicembre del 2013 (Delibera G.P. n. 206 del 20/12/2013). Ai nostri Ospiti rivolgiamo un caldo benvenuto e li invitiamo a tornare per condividere l'esperienza di sempre nuovi percorsi di scienza a Livorno.

Il Presidente della Provincia

INDICE

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL MUSEO DI STORIA NATURALE DEL MEDITERRANEO DELLA PROVINCIA DI LIVORNO	7
1.1. COS'È LA CARTA	7
1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	8
2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	9
3. SEDE, COLLEZIONI, SERVIZI SCIENTIFICI E DOTAZIONI ESSENZIALI BREVE DESCRIZIONE	10
4. LE MISSIONI ISTITUZIONALI DEL MUSEO	12
5. I SERVIZI DEL MUSEO	12
6. LA CARTA DEL VISITATORE	13
6.1. COSTO BIGLIETTI – RIDUZIONI – GRATUITÀ	13
6.2. I SERVIZI ESSENZIALI PER TUTTI I VISITATORI	15
6.3. LE VISITE FUORI ORARIO E LE APERTURE CON PROGRAMMI SPECIALI (A RICHIESTA)	18
6.4. I PROGRAMMI RIVOLTI AI BAMBINI E RAGAZZI E ALLE FAMIGLIE: GIOCANDO S'IMPARA E ALTRE ATTIVITÀ LUDICO-DIDATTICHE PER TUTTE LE ETÀ	19
6.5. L'OFFERTA CULTURALE	20
6.6. LE MOSTRE TEMPORANEE	20
6.7. PROGRAMMI PER LA SCUOLA	21
6.8. INIZIATIVE SPECIALI PER GLI INSEGNANTI	23
6.9. PROPOSTE PER IL TURISMO SCOLASTICO	23
6.10. PROPOSTE PER IL TURISMO GIOVANILE	24
6.11. SERVIZI RIVOLTI AGLI OPERATORI DEL TURISMO	24
7. LA CARTA PER L'UTILIZZO DEGLI SPAZI DEI MUSEI	24
7.1. CONCESSIONE OCCASIONALE DI SPAZI A TERZI : SOGGETTI PUBBLICI E PRIVATI	25
7.2. SPERIMENTAZIONE DI CONCESSIONE OCCASIONALE DI SPAZI A PRIVATI CITTADINI PER EVENTI FAMILIARI	26
7.3. UTILIZZO DEGLI SPAZI IN COLLABORAZIONE CON TERZI A FINI PROMOZIONALI E/O CULTURALI	26
7.4. CONCESSIONE DI SPAZI E DIRITTI PER RIPRESE FOTOGRAFICHE E CINEMATOGRAFICHE	27
8. CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SCIENTIFICI	28
8.1. LA BIBLIOTECA	28
8.2. ACCESSO AI DEPOSITI E ALLE INFORMAZIONI SCIENTIFICHE	30
8.3. SERVIZI PER L'ASSOCIAZIONISMO – CONSULENZE E COLLABORAZIONI	30

8.4. SERVIZIO CIVILE.....	31
8.5. STAGE E FORMAZIONE	32
8.6. UTILIZZO DEI LABORATORI	32
9. REGOLAMENTO DI ACCESSO -DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	33
9.1. DIRITTI DEGLI OSPITI	33
9.2. DOVERI DEGLI OSPITI	34

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL MUSEO DI STORIA NATURALE DEL MEDITERRANEO DELLA PROVINCIA DI LIVORNO

1.1. COS'È LA CARTA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro.

La Provincia di Livorno attraverso la Carta della Qualità dei Servizi del Museo si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli.

In questo senso la Carta -prevista dal Regolamento del Museo (approvato con Delibera del Consiglio Provinciale n. 36 del 29/10/2018) -rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi e per fornire risposte adeguate, precise e tempestive ai loro bisogni ed aspettative. Attraverso la Carta il cittadino potrà, sulla base della propria esperienza, apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio.

Il documento si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, International Council of Museums;
- il Codice dei Beni Culturali (D.Lgs. 42/2004);
- la Legge Regionale Toscana n. 21 del 25 febbraio 2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali".

La Provincia, ispirandosi ai principi previsti dalla normativa vigente, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo trasparenza, parità di trattamento, partecipazione e cortesia verso tutti gli ospiti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e della Provincia di Livorno e, in forma cartacea, è messa a disposizione dei visitatori presso la biglietteria del Museo. E' aggiornata almeno ogni 3 anni.

1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

La Carta della qualità dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza**

Il Museo 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 limitazioni di sorta. Il Museo, con strutture e supporti specifici, garantisce l'accesso e la fruibilità dei percorsi scientifici agli utenti diversamente abili.

- **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 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 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, collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. 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 adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalle normative statali e della Regione Toscana. Il Direttore e lo Staff del museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Museo di Storia Naturale del Mediterraneo è un insieme organico, di alto valore scientifico, naturalistico, archeologico e storico, costituito dalle collezioni, dalle sale espositive, dalle aree a verde ovvero il Parco storico e l'Orto botanico e dall'intero patrimonio immobiliare del complesso museale di Villa Henderson, dalle attività didattiche e scientifiche, dalla professionalità del personale e dall'attività dei gruppi di volontariato che operano presso il Museo.

Il Museo è un polo di elaborazione e produzione scientifica e culturale, svolge un'articolata attività istituzionale di conservazione, studio, promozione del vasto patrimonio scientifico-naturalistico-archeologico e del territorio e si propone come istituzione storica di autoidentità per l'intera comunità civile del territorio.

Il Museo è qualificato quale **"Museo di rilevanza regionale"** (L.R.T. n. 21/2010, Decreto R.T. n. 3884 del 20/03/2018), è iscritto alla **"Anagrafe Nazionale delle Ricerche -MIUR"** (Codice C119001H), è riconosciuto come **"Centro per la conservazione Ex Situ della Flora"** (D.R.T. n. 808 del 24/01/2019) è iscritto all'**Elenco Nazionale per il Servizio civile** (Codice NZ05694) e all'**Elenco Regionale Toscano per il Servizio Civile** (Codice RT1S00266).

Il polo museale rappresenta all'attuale la più frequentata meta museale della città ed ha inoltre una stabile e altamente significativa frequenza di pubblico scolastico locale e regionale; è un luogo di studio e di aggregazione giovanile; registra un crescente flusso di turismo culturale e convegnistico. Offre servizi aggiornati e innovativi e una vasta ed efficace gamma di proposte didattiche e ludico-educative per le diverse tipologie di pubblico.

Le attività e le modalità di erogazione dei servizi sono volte all'ascolto e alla soddisfazione della domanda delle diverse tipologie di pubblico nell'ambito delle scienze naturali e dell'archeologia e più in generale per sostenere il valore sociale della cultura.

Il Museo è punto di riferimento di un ricco panorama di associazioni culturali e scientifiche.

Negli spazi museali sono organizzate attività espositive, mostre, convegni, eventi culturali. Il Museo è dotato di un moderno e polifunzionale centro congressi e di un parco che circonda la storica Villa Henderson, prestigioso corpo centrale del Museo.

L'offerta del Museo si rivolge da un lato ai residenti, nelle diverse fasce d'età, dall'altro al pubblico dei visitatori italiani e stranieri del territorio livornese, rispetto ai quali il museo può costituire un polo di attrazione di rilievo; dall'altro ancora, si rivolge alla comunità scientifica a livello locale, nazionale, internazionale, alla scuola ed infine, all'insieme degli operatori culturali e/o turistici che nel territorio e in Toscana lavorano e producono.

3. SEDE, COLLEZIONI, SERVIZI SCIENTIFICI E DOTAZIONI ESSENZIALI BREVE DESCRIZIONE

Il Museo è un museo di proprietà dell'Amministrazione Provinciale di Livorno, e quindi le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà dell'ente locale. Non ha personalità giuridica, né autonomia finanziaria in quanto è un'articolazione della Provincia di Livorno. Il Museo è un servizio pubblico, con funzioni culturali e sociali, un diritto dei cittadini.

Il Museo è stato istituito nel 1929 e in virtù della sua storia e dei forti legami con il territorio, esso oggi raccoglie numerose e importanti collezioni storiche con reperti naturalistici, geologici, botanici e archeologici provenienti non soltanto dal territorio di pertinenza.

Il complesso museale, che si estende su una particella di circa 10.000 mq, ha il proprio centro funzionale ed operativo nella settecentesca Villa Henderson, che fu di proprietà di una delle numerose famiglie inglesi ed europee che nei secoli scorsi si erano insediate a Livorno, porto commerciale internazionale.

Negli anni più recenti, con l'utilizzo di risorse comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e private la sede del Museo si è estesa oltre Villa Henderson e si è arricchita del Palazzo delle Esposizioni, della Sala del Mare, della Sala delle Mostre Temporanee, del Planetario, del Centro di Educazione Ambientale con moderni ed attrezzati laboratori e la Biblioteca, dell'Orto Botanico, della Sala degli Invertebrati, dei Depositi delle Collezioni, di un Auditorium e Centro Congressi, della Banca per la Conservazione del Germoplasma vegetale circondati da un esteso parco.

Tutta la struttura è accessibile per ogni tipo di ospite.

Grazie in particolare al sostegno della Fondazione Livorno, il Museo da anni offre una ricchissima proposta didattica, rivolta alle scuole di ogni ordine e grado; le attività sono programmate, concordate con gli insegnanti e attuate da personale altamente qualificato specializzato nelle varie discipline scientifiche. L'offerta didattica e formativa verso il mondo della scuola si espande negli ultimi anni

anche con progetti dedicati all'Alternanza Scuola – Lavoro. Alle attività didattiche si affiancano attività ludiche, di intrattenimento scientifico per bambini, ragazzi ed adulti e per le famiglie. Il Museo è il perno intorno al quale ruotano numerose associazioni di volontariato scientifico e culturale, che hanno sede presso il museo e svolgono attività culturali e di ricerca su tematiche particolari connesse al territorio di pertinenza.

Il patrimonio del museo è costituito:

- dalle collezioni di ostensione, esposte al pubblico;
- dalle collezioni scientifiche conservate nei depositi delle collezioni riservate agli studiosi, ma anche accessibili al pubblico attraverso visite guidate;
- dalle essenze vegetali conservate nell'Orto botanico;
- dal patrimonio librario conservato nella Biblioteca scientifica, dalle apparecchiature tecnico scientifiche, dalle suppellettili attualmente esistenti presso il museo e successivamente acquisite;
- da tutti i beni mobili e immobili di pertinenza del complesso museale.

Fanno parte integrante del Museo le seguenti strutture principali e le pertinenze:

- il Palazzo delle Esposizioni permanenti con: la Sala dell'Uomo, la Sala di Geo-Paleontologia e il Percorso l'Uomo nel Mediterraneo, la Sala di Anatomia comparata e Zoologia dei Vertebrati;
- la Sala degli Invertebrati;
- la Sala del Mare;
- l'Orto botanico e l'area della Farmacoetnobotanica;
- la Banca per la Conservazione del Germoplasma vegetale;
- il Centro di Educazione Ambientale con i laboratori scientifici (tra cui Genetica di popolazione, Botanica generale, Geopaleontologia, Antropologia e Archeologia, Anatomia comparata e zoologia, Astronomia e Fisica) e le aule didattiche;
- la Sala delle mostre temporanee;
- il Planetario e la Specola;
- la Biblioteca scientifica;
- il Centro Convegni;
- l'Anfiteatro;
- la Villa Henderson con gli ampi spazi dei Servizi accessori, degli uffici;
- i depositi delle collezioni;
- i locali destinati alle associazioni;
- la foresteria;
- il Parco storico.

4. LE MISSIONI ISTITUZIONALI DEL MUSEO

Le missioni istituzionali proprie del Museo sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza, la ricerca scientifica con particolare riguardo ai patrimoni naturalistici ed archeologici presenti nel territorio, la didattica e la divulgazione.

Il Museo assolve tali missioni in primo luogo attraverso:

- l'esposizione al pubblico delle sue collezioni, per le quali sta attuando un progetto di riordinamento e riallestimento, con il potenziamento degli apparati didascalici e didattici dei settori espositivi.
- la diffusione della cultura scientifica verso i cittadini, con specifica attenzione alle istituzioni scolastiche ed attraverso l'educazione ambientale non formale;
- lo studio e la conservazione della biodiversità;
- il coordinamento delle reti territoriali e tematiche dei musei e delle istituzioni culturali e scientifiche;
- l'integrazione tra cultura scientifico-sperimentale ed umanistica, anche attraverso specifiche iniziative;
- lo studio e la ricerca scientifica del territorio e del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza, che si attua sia attraverso le esposizioni sia con la pubblicazione dei risultati della ricerca;
- l'attuazione di corsi di formazione, conferenze e visite tematiche, stages aperti anche a studenti stranieri;
- mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici, talvolta organizzate congiuntamente alle Soprintendenze, a Università e Istituti di ricerca;

Il Museo rappresenta una realtà dinamica, fondamentale tratto d'unione tra il mondo della ricerca e della museologia ed il grande pubblico. Segue i moderni orientamenti della divulgazione scientifica non fermandosi alla mera esposizione, ma giocando un ruolo attivo nella comunicazione e nel coinvolgimento diretto del pubblico. E' strumento di educazione culturale e di sviluppo sociale al servizio del cittadino, applica alla propria azione criteri di imparzialità, nel rispetto delle varie opinioni, concorrendo a promuovere le condizioni che rendono effettiva la valorizzazione e la fruizione dei beni culturali e ambientali nel territorio di pertinenza.

Il Museo opera secondo criteri di qualità, soddisfazione della domanda, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

5. I SERVIZI DEL MUSEO

Il Museo eroga i seguenti servizi ed offre le seguenti attività:

- visite alle sale espositive e all'orto botanico libere e guidate, per singoli e gruppi;
- visite al Planetario con operatore;
- aperture straordinarie e visite su percorsi guidati speciali, a domanda su prenotazione;
- organizzazione di mostre temporanee;
- offerta didattica diversificata per la scuola e per il tempo libero, per bambini, adulti, famiglie, gruppi;
- sportello insegnanti per la personalizzazione della didattica scolastica;
- laboratori per la scuola in classe e nel territorio e progetti di Alternanza Scuola -Lavoro;
- attività di ricerca con proprio personale, in collaborazione con il volontariato, in collaborazione con istituti scolastici, università e centri specializzati;
- promozione del volontariato, attraverso apposite convenzioni con i gruppi scientifici che prevede forme di sostegno diretto e indiretto;
- partecipazione e coordinamento di reti territoriali per la diffusione della cultura scientifica;
- elaborazione e attuazione di progetti culturali;
- stages e tirocinii in convenzione con scuola, università, aziende;
- servizio civile regionale e statale;
- biblioteca scientifica e sale lettura/studio aperte al pubblico;
- area bookcrossing;
- wi fi free;
- promozione e comunicazione;
- consulenze;
- gestione del Centro Congressi e degli spazi attrezzati per manifestazioni ed eventi pubblici e privati;
- percorsi di scienza ed occasioni formative per adulti e bambini nel tempo libero, singole o abbinate a feste di compleanno, ricorrenze ed eventi familiari.

6. LA CARTA DEL VISITATORE

6.1. COSTO BIGLIETTI – RIDUZIONI – GRATUITÀ

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con le riduzioni e le gratuità definite in sede di approvazione delle tariffe. Il costo del biglietto è differenziato: si può visitare l'intera struttura museale oppure ciascun complesso espositivo oppure una singola sala o il Planetario. E' previsto il biglietto per un singolo visitatore, il biglietto cumulativo per gruppi, l'offerta famiglia. Sono in vigore tariffe speciali per le scuole. Le visite guidate hanno tariffa differenziata per scuola e gruppi (max 25). Possono essere definite tariffe

speciali su convenzione. Le tariffe, il costo dei biglietti e dei servizi sono visibili in appositi tariffari esposti al pubblico e consultabili sul sito web del Museo.

Le tariffe vengono determinate dalla Provincia di Livorno di concerto con la Direzione del Museo. Sono attualmente in vigore le seguenti riduzioni e gratuità:

<u>RIDUZIONI</u>	- Studenti U.E fino a 25 anni; - Anziani sopra i 60 anni; - Giornalisti (con documento attestante); - Guide turistiche nell'esercizio della propria attività (con documento attestante); - Possessori EDUMusei Card; - Soci ANMS; - Soci ICOM; - Soci RIBeS; - Soci Associazioni Culturali di Volontariato (Protocollo d'Intesa Provincia ed Associazioni); - Dipendenti del Sistema dei Musei e Parchi della provincia di Livorno; - Appartenenti alle Forze Armate, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, ecc. in borghese; - Possessori di "Livorno Card" e di "City Sightseeing card"; - Soci ARCI; - Abbonati CCTNORD; - Soci COOP
<u>GRATUITÀ</u>	- Gratuità -Appartenenti alle Forze Armate, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, ecc. in divisa; - Bambini sotto i 6 anni; - Diversamente abili ed un eventuale accompagnatore; - Corpo dei Vigili del Fuoco e familiari; - Docenti e studenti degli Istituti Superiori di II Grado della Provincia di Livorno; - Docenti scuole di ogni ordine e grado statali e non statali (con documento attestante il servizio) e docenti UE; - Dipendenti della Provincia e familiari; - Visita nel giorno di compleanno

Ogni ulteriore gratuità deve essere preventivamente richiesta ed autorizzata dalla Direzione. Il costo del biglietto delle mostre temporanee è stabilito di volta in volta dall'Amministrazione su proposta della Direzione.

COME ACQUISTARE I BIGLIETTI

In biglietteria

Nella biglietteria è possibile acquistare il biglietto per visitare il Museo.

6.2. I SERVIZI ESSENZIALI PER TUTTI I VISITATORI

ACCESSIBILITÀ

Il Museo è completamente accessibile per tutti.

PARCHEGGIO

Il Museo dispone di un parcheggio interno riservato al personale ed ai visitatori con difficoltà motorie. Parcheggi liberi e a pagamento si trovano nelle vicinanze del Museo.

ACCOGLIENZA -PUNTO INFORMATIVO

All'ingresso del Museo, presso la Biglietteria, è presente un Punto di accoglienza affidato a personale qualificato che garantisce l'informazione agli ospiti. Gli incaricati del servizio parlano italiano ed inglese o almeno forniscono materiale cartaceo in inglese.

È possibile l'accesso alle Sale e agli spazi esterni per tutti gli ospiti, anche con bisogni speciali o con ridotta capacità motoria; non sono disponibili sedie per disabili motori.

SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Museo e le attività prodotte e organizzate sono supportate da un servizio di informazione e comunicazione rivolto sia al mondo della stampa che al pubblico. Tutte le attività che si svolgono nel museo vengono comunicate utilizzando un'immagine coordinata che le rende identificabili e coerenti tra loro.

Informazioni esaustive sul Museo, le collezioni, i servizi, gli orari ed i biglietti sono presenti nel sito web, che mette a disposizione del pubblico anche moduli per richieste diverse. Il Museo è presente anche su Facebook e su Instagram. E' possibile chiedere l'iscrizione alla mailing list del Museo per essere aggiornati puntualmente sulle iniziative e gli avvenimenti organizzati.

E' possibile richiedere informazioni, effettuare prenotazioni ed iscriversi ad attività con le seguenti modalità:

Per telefono: +39 0586 266711 (Centralino) in orario di apertura; specificando la richiesta, il personale vi collegherà con la persona giusta.

Per e-mail: scrivere all'indirizzo musmed@provincia.livorno.it, specificare la richiesta e chiedere risposta per email.

Sul sito web del Museo si possono trovare tutte le informazioni utili per visitare i settori espositivi, prenotare le attività, iscriversi e partecipare agli eventi in programma.

Passando di persona: Via Roma, 234, Livorno. Parcheggio nelle vicinanze (parcheggio interno per ospiti con problemi specifici). Bus: linea 8R oppure 8N fermata Piazza Matteotti e linea 5 fermata Via Roma. Rivolgersi al Punto accoglienza presso la Biglietteria.

ORARIO DI APERTURA

Il Museo è aperto con il seguente orario: martedì, giovedì e sabato 9.00 -19.00; mercoledì e venerdì 9.00 -13.30; domenica 15.00 -19.00; lunedì chiuso (lunedì mattina aperti solo gli uffici); chiuso il 1° gennaio, Pasqua, il 15 agosto e il 25 e 26 dicembre. Eventuali cambiamenti nell'orario saranno tempestivamente comunicati.

Tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto presso il Museo: 5 minuti. Per l'accesso dei gruppi, scolastici e non, è gradita la prenotazione.

SEGNALETICA INFORMATIVA E DIREZIONALE

Orari e giorni di chiusura sono affissi all'esterno e all'interno del museo; orari, costi e condizioni di accesso sono inoltre indicati nell'area di accoglienza.

Le Sale eventualmente chiuse al pubblico sono indicate in un tabellone – aggiornato quotidianamente – ubicato presso la biglietteria.

I segnali di orientamento, le segnaletiche direzionali e le didascalie sono in italiano e inglese *.

**Sono in corso azioni per la traduzione in più lingue dei testi del complesso museale e la predisposizione di audioguide*

Sono in corso di realizzazione percorsi specifici per visite anche autonome di non vedenti ed ipovedenti; per informazioni sui tempi di completamento dei lavori e sui percorsi:

Telefono: 0586 266711

Fax : 0586 260747

E mail: musmed@provincia.livorno.it

DEPOSITO BORSE E OGGETTI

E' previsto uno spazio attrezzato per il deposito di borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti ritenuti non idonei ad essere introdotti nelle sale espositive a giudizio del personale addetto alla sicurezza. La custodia è gratuita.

REGOLAMENTO DI VISITA

Il regolamento di visita è disponibile sul sito web; Un estratto è affisso in area di accoglienza del museo.

BOOKSHOP

Il negozio segue l'orario di apertura del museo. Nel bookshop sono in vendita le Guide alle Sale in italiano ed in inglese oltre a monografie, libri da ragazzi, gadget di carattere scientifico, manufatti di artigianato locale in legno, vetro, stoffa, monili in pietre dure ed altri prodotti tipici.

PUNTO RISTORO

Al piano terreno del palazzo delle esposizioni è presente un punto ristoro con macchine distributrici di bevande e snack. I distributori funzionano a moneta e danno il resto.

SUPPORTI ALLA VISITA

Nelle sale del Museo, le caratteristiche delle collezioni e i percorsi espositivi sono illustrati da pannelli e schede mobili plastificate; i percorsi di visita ed i reperti esposti sono descritti da didascalie e da pannelli esplicativi posizionati per ogni sala.

Presso la biglietteria del Museo sono distribuite gratuitamente piantine e depliant nelle principali lingue europee e audioguide in italiano ed inglese per la Sala del Mare.

Le schede mobili delle sale sono in italiano e in inglese. Pannelli, didascalie, guide cartacee in lingua inglese sono disponibili per le seguenti Sale: Sala del Mare, Sala dell'Uomo, Orto Botanico. I testi esplicativi e le didascalie sono in italiano e in inglese*.

**Sono in corso azioni per la traduzione in più lingue dei testi del complesso museale.*

AUDIOGUIDE / LETTORI MP3

Sono in corso, grazie a finanziamenti comunitari, azioni per dotare il Museo di audioguide e lettori mp3 in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo. Durata: circa 1 ora a sala

Condizioni: Per il noleggio è necessario lasciare un documento (patente, carta d'identità, passaporto). In caso di malfunzionamento dell'apparecchio è garantita la sostituzione entro e non oltre due ore dalla consegna.

GUIDE CARTACEE

Le guide cartacee sono in vendita al bookshop e sono di norma pubblicate in più lingue.

VISITE GUIDATE

Il servizio curato da operatori specializzati è disponibile, in italiano e inglese, su prenotazione.

VISITE GUIDATE CON ITINERARI TATTILI

È possibile lo svolgimento di visite guidate per ospiti non vedenti e ipovedenti – previa richiesta indirizzata alla Direzione – effettuando itinerari tattili attraverso le Sale. Per informazioni rivolgersi alla Direzione del Museo – musmed@provincia.livorno.it

SICUREZZA E CONFORTEVOLEZZA DELLE STRUTTURE

Gli impianti tecnologici antincendio sono regolarmente verificati; le sale espositive e i depositi rispettano le normative di sicurezza, sono dotati di uscite di sicurezza con maniglioni antipánico in tutte le sale; la pulizia giornaliera dei locali e il riscaldamento sono adeguati; l'illuminazione è differenziata secondo le necessità degli ambienti. La struttura è dotata di ascensori che garantiscono la fruizione dei piani superiori alle persone con limitata mobilità; sono inoltre individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri di uscita.

Tutte le persone che a vario titolo frequentano il Museo sono tenute a rispettare le disposizioni previste in relazione alla sicurezza, pena l'immediato allontanamento dal Museo stesso.

RECLAMI E SUGGERIMENTI DEL PUBBLICO

Nel Museo sono bene accolti i suggerimenti e i reclami del pubblico; è possibile a questo scopo inviare un email all'indirizzo: musmed@provincia.livorno.it o avvalersi, per le segnalazioni, dei registri disponibili nelle sale o presso la biglietteria. Alle segnalazioni via email viene data risposta entro 10 giorni.

Al Punto accoglienza, alla biglietteria e nelle sale sono distribuiti questionari di customer satisfaction.

6.3. LE VISITE FUORI ORARIO E LE APERTURE CON PROGRAMMI SPECIALI (A RICHIESTA)

VISITE FUORI ORARIO

È prevista la possibilità di effettuare visite fuori orario nel Museo, solo su prenotazione e per gruppi di non meno di 20 persone. Per tale tipologia di visita è previsto un biglietto speciale.

Nel caso in cui il gruppo fosse composto da meno di 20 persone, sarà possibile accedere al servizio acquistando almeno 20 biglietti.

La visita è possibile a partire dall'ora di chiusura e deve concludersi entro le ore 23.00.

Le aperture straordinarie che si effettuano solo su prenotazione prevedono la possibilità con un costo aggiuntivo di un accompagnatore specializzato, che guida gli ospiti su percorsi particolari di visita preventivamente concordati.

Informazioni e prenotazioni: telefonando al centralino del Museo, che vi metterà in contatto con la Direzione per concordare prenotazione e modalità di pagamento, oppure inviando un email all'indirizzo: musmed@provincia.livorno.it.

APERTURE SPECIALI DEL MUSEO

Il Museo organizza eventi speciali per il pubblico con aperture straordinarie anche serali e/o festive (che saranno tempestivamente comunicate almeno sul sito web istituzionale).

È possibile inoltre richiedere l'apertura speciale del complesso museale, anche in orario serale e festivo, in esclusiva e su prenotazione per eventi privati quali banchetti e ricevimenti, con modalità da concordare direttamente con la Direzione del Museo.

Informazioni e prenotazioni: telefonando al centralino del Museo, che vi metterà in contatto con la Direzione per effettuare la prenotazione e concordare le modalità di pagamento, oppure chiedendo la disponibilità con e-mail all'indirizzo: musmed@provincia.livorno.it.

6.4. I PROGRAMMI RIVOLTI AI BAMBINI E RAGAZZI E ALLE FAMIGLIE: GIOCANDO S'IMPARA E ALTRE ATTIVITÀ LUDICO-DIDATTICHE PER TUTTE LE ETÀ

Il programma è curato dal Servizio attività educative del Museo ed è rivolto a bambini, ragazzi, adulti, famiglie che vogliono avvicinarsi al museo durante il tempo libero per condividere esperienze scientifiche e culturali rese piacevoli grazie a coinvolgenti laboratori, giochi mirati e ad attività di animazione. E' prevista una pluralità di iniziative attivate simultaneamente in una stessa sede in modo da accogliere e contemplare diverse esigenze anche all'interno di uno stesso nucleo familiare. I genitori potranno scegliere se 'giocare' assieme ai loro figli o seguire itinerari e visite riservate al pubblico adulto. Per i piccolissimi, di 3 - 6 anni, è gradita la presenza di un accompagnatore.

Tutte le attività hanno carattere ludico ma sono mirate a stimolare la conoscenza della natura e delle scienze. Le attività si svolgono in lingua italiana.

Informazioni e prenotazioni

Per aderire alle attività è necessario prenotarsi, fino a esaurimento dei posti disponibili (generalmente max 30) presso:

- la biglietteria del Museo o per telefono (0586 266711 centralino oppure 0586 266747 Segreteria di prenotazione), nel normale orario di apertura;

Per prenotazioni via email, inserendo il nominativo del bambino e un riferimento telefonico:

musmed@provincia.livorno.it

Il costo dei Laboratori è visibile sul sito web del museo.

Per programmi, disponibilità di posti e per ulteriori informazioni consultare il sito:

www.provincia.livorno.it/attivita/museo/start.htm

o rivolgersi agli indirizzi sopra indicati.

6.5. L'OFFERTA CULTURALE

Particolare rilievo hanno le attività di elaborazione e produzione culturale del Museo e dei Gruppi ed Associazioni di volontariato culturale che vi operano in convenzione; è essenziale, per la natura pubblica del polo, assicurare la più vasta comunicazione, valorizzazione e promozione del patrimonio e delle attività.

Informazioni:

musmed@provincia.livorno.it e sito istituzionale

www.provincia.livorno.it/attivita/museo/start.htm

6.6. LE MOSTRE TEMPORANEE

MOSTRE SCIENTIFICHE DEL MUSEO

Il Museo dispone di spazi finalizzati a mostre temporanee e di una specifica Sala per le Mostre Temporanee.

Le mostre sono di norma progettate dalla Direzione del Museo, con l'apporto di esperti nei diversi settori; anche l'organizzazione è generalmente curata direttamente dal Museo.

Modalità di accesso:

Le mostre organizzate dal museo hanno di norma una bigliettazione propria, diversa da quella del museo, il cui importo può variare in relazione alle dimensioni della mostra e alla valutazione della sua importanza. Vengono comunque in genere applicate le riduzioni e gratuità previste per il Museo.

MOSTRE A TEMA ORGANIZZATE DAI GRUPPI E ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO CULTURALE

Queste mostre sono prodotte dai volontari, da soli o sostenuti da sponsor. Scopo di queste iniziative è di rendere disponibili gli esiti della ricerca scientifica e dell'attività del gruppo in determinati ambiti e la diffusione della cultura scientifica. Il Museo collabora alla progettazione scientifica, al supporto organizzativo/logistico e alla comunicazione del progetto.

Modalità di accesso:

Queste mostre sono di norma comprese nel percorso di visita o sono accessibili senza biglietto.

ALTRE ATTIVITÀ TEMPORANEE

Il Museo elabora ed organizza anche altre attività legate alle scienze naturali o alla produzione scientifica. Si tratta di conferenze, workshop, giornate formative, incontri di studio, presentazioni di libri, letture ecc..

L'ingresso a queste iniziative è di norma libero o su invito, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Il Museo inoltre ospita o organizza o collabora alla realizzazione di consone attività di esposizione, musica, spettacolo, mostre-mercato o altro genere di manifestazioni compatibili con il sito museale.

ATTIVITÀ DI LABORATORIO ED APPROFONDIMENTO PER ESPOSIZIONI TEMPORANEE

In occasione di alcune delle principali mostre, vengono predisposte attività di laboratorio per bambini, giovani, adulti, di cui viene data comunicazione nel periodo immediatamente precedente all'apertura dell'esposizione e per le quali di volta in volta viene stabilita la tariffa di partecipazione.

6.7. PROGRAMMI PER LA SCUOLA

LABORATORI DIDATTICI

La proposta didattica è coordinata e realizzata dal Servizio Attività Educative del Museo, ed offre un programma pluridisciplinare. Si articola in attività per studenti ed insegnanti e prevede oltre 100 percorsi didattico-laboratoriali, quasi sempre con visita di una o più sale del Museo. Per le attività didattiche il Museo si avvale di personale interno e collaboratori esterni qualificati nell'ambito di tutte le branche delle Scienze Naturali: dalla botanica, alle scienze della Terra, all'astronomia, all'entomologia, alla genetica, alla fisica, alla zoologia, oltre all'archeologia sperimentale. Le attività sono ordinate secondo principi di gradualità per soddisfare le esigenze delle scuole di ogni ordine e grado, si svolgono in uno o più incontri che vengono effettuati sia presso il Museo sia presso le sedi scolastiche. Di norma tutti i percorsi didattici proposti sono articolati in una visita lungo l'itinerario museale prescelto a cui segue la parte più strettamente pratico-laboratoriale che vede il coinvolgimento diretto degli studenti sotto la guida dell'operatore.

Le attività laboratoriali si svolgono nei laboratori completamente e modernamente attrezzati del Museo. Tutti i percorsi proposti perseguono l'obiettivo di fornire agli studenti utili strumenti per approfondire le capacità di

osservazione e di analisi scientifica e la maggiore comprensione dei fenomeni naturali ed antropici.

La durata media di ciascun incontro è di 2 ore. Le attività sono svolte in lingua italiana e sono generalmente a pagamento.

E' prevista inoltre l'organizzazione per le scuole superiori di progetti di Alternanza Scuola – Lavoro.

INFORMAZIONI, CONTATTI E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE SCOLARI

Gli incontri devono essere prenotati presso la Segreteria Prenotazioni del Museo con il seguente orario: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.30 ed il martedì, giovedì e sabato dalle 14.30 alle 18.30. Entro dieci giorni dalla prenotazione telefonica la scuola è tenuta a confermare via fax (0586 260747) la data concordata, il tipo di attività, ecc., utilizzando lo specifico modulo di prenotazione riportato nelle ultime pagine del "Piano di Offerta Formativa" e reperibile anche sul sito: www.provincia.livorno.it al link "Museo" (icona con la balena). La Segreteria Prenotazioni del Museo invia fax di convalida e in assenza di ulteriori comunicazioni la prenotazione si intende confermata.

In caso di imprevisti disdire l'attività prenotata tramite l'apposito modulo di disdetta reperibile come sopra riportato. In caso di mancato avviso di rinuncia entro 10 giorni dalla data prenotata per l'attività didattica, il Museo si riserva il diritto di richiedere alla scuola una cifra compensativa forfettaria pari al 10% della quota di partecipazione.

Gli operatori scientifici sono inoltre a disposizione dei docenti per informazioni di dettaglio su percorsi, contenuti e specifiche esigenze didattiche.

Informazioni: Segreteria prenotazioni (0586 266711 centralino oppure 0586 266747); email segreteria.museo@provincia.livorno.it

COSTI DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le attività didattiche prevedono una tariffa oraria specificata sul sito web; i costi e l'organizzazione delle trasferte e delle eventuali escursioni sul territorio sono a carico della classe.

Le proposte didattiche dedicate alla Scuola dell'Infanzia e Scuola Primaria I° Ciclo" hanno una tariffa oraria ridotta.

Il pagamento della quota va effettuato presso la Segreteria Amministrativa del Museo, oppure con bonifico bancario a favore della Provincia di Livorno da effettuare preventivamente presso:

Tesoreria UNICREDIT BANCA, Via Cairoli, 51 -57123 Livorno;

Conto corrente n. 40780456, IBAN IT03G0200813909000040780456

Nel bonifico bancario dovrà essere indicata la causale:

“Visita/attività didattica al Museo di Storia Naturale del Mediterraneo Capitolo n. 352 – 3/0”, avendo cura altresì di specificare: il nome della Scuola, l’indirizzo, il Codice Fiscale, la Partita IVA e la Classe interessata.

6.8. INIZIATIVE SPECIALI PER GLI INSEGNANTI

CORSI DI AGGIORNAMENTO PER INSEGNANTI E VISITE GUIDATE

Il Servizio Attività Educative del Museo organizza specifiche iniziative per i docenti che intendono approfondire la conoscenza delle collezioni museali e dei diversi settori espositivi soprattutto in vista di un successivo approccio alle stesse con le classi di pertinenza. Le iniziative prevedono sia “open day” che incontri tematici aperti, e calibrati sulle esigenze degli ordini scolastici a cui i docenti afferiscono.

Costo individuale a incontro: ridotto con *Edumuseicard*.

ADESIONI E PRENOTAZIONI

Per aderire è necessario iscriversi presso la Segreteria Prenotazioni del Museo nei giorni: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.30 ed il martedì, giovedì e sabato dalle 14.30 alle 18.30 chiamando il numero 0586 266747/266711 o inviando una mail all’indirizzo: musmed@provincia.livorno.it od anche segreteria.museo@provincia.livorno.it

Dato il carattere attivo degli incontri sono previsti in genere non più di 30 partecipanti. Le adesioni vengono accolte fino ad esaurimento dei posti disponibili. Viene rilasciato un attestato di frequenza.

SPORTELLO INSEGNANTI

Da settembre a giugno è attivo con continuità ogni martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 oppure in giorni diversi su appuntamento, il servizio di **Sportello Insegnanti**, utile strumento a disposizione dei docenti per consulenze specifiche, chiarimenti sugli itinerari didattici o per personalizzare i percorsi sulla base di specifiche esigenze. Il servizio garantisce il contatto diretto con i conservatori e ricercatori del Museo e tende a proseguire il rapporto di collaborazione tra scuola e museo finalizzato alla migliore programmazione delle attività in base alle esigenze di progettazione scolastica ed alle competenze degli esperti nella didattica museale.

6.9. PROPOSTE PER IL TURISMO SCOLASTICO

Il museo propone annualmente pacchetti formativi specifici per il turismo scolastico. I pacchetti vengono progettati di concerto con le principali strutture

culturali scientifiche del territorio provinciale e prevedono un intenso programma di attività educative, formative e di intrattenimento. Le attività proposte sottendono due obiettivi principali rivolti da un lato alla informazione e sensibilizzazione dei ragazzi verso le problematiche dell'ambiente, dall'altro alla promozione dello sviluppo turistico della città di Livorno e del territorio provinciale.

Informazioni:

www.provincia.livorno.it/attivita/museo/start.htm.

musmed@provincia.livorno.it

segreteria.museo@provincia.livorno.it

6.10. PROPOSTE PER IL TURISMO GIOVANILE

SUPPORTI ON LINE

Nelle pagine web del Museo sono scaricabili schede didattiche in formato pdf o jpg in più lingue, da scaricare per confezionare percorsi attivi che potranno essere utilizzati dai visitatori, da soli, in famiglia o in gruppo.

AGEVOLAZIONI

Riduzioni per Studenti U.E fino a **25 anni**

Informazioni:

www.provincia.livorno.it/attivita/museo/start.htm

e-mail: musmed@provincia.livorno.it

6.11. SERVIZI RIVOLTI AGLI OPERATORI DEL TURISMO

È attivato un servizio di prenotazione rivolto ai mediatori turistici italiani e stranieri (agenzie di viaggio, operatori turistici, strutture ricettive) o comunque a strutture interessate all'organizzazione di visite ai musei (associazioni culturali, dopolavoro, ecc); il servizio assicura la prenotazione e consente il pagamento anticipato con bonifico bancario da presentare alla biglietteria per l'ingresso.

Le agenzie di viaggio, gli operatori turistici, le strutture ricettive interessate ad usufruire di condizioni particolarmente vantaggiose, offerte esclusive e speciali, possono diventare "Clienti maggiori" attraverso la sottoscrizione di un contratto/convenzione con il Museo.

7. LA CARTA PER L'UTILIZZO DEGLI SPAZI DEI MUSEI

Il Museo, oltre a realizzare le proprie attività, è disponibile a consentire altre forme di utilizzo degli spazi del complesso museale.

Tale utilizzo può ricondursi a tre principali filoni:

- concessione occasionale di spazi a terzi: soggetti pubblici e privati; singoli cittadini;
- utilizzo degli spazi in collaborazione con terzi a fini promozionali e/o culturali;
- concessione di spazi e diritti per riprese foto e cinematografiche.

7.1. CONCESSIONE OCCASIONALE DI SPAZI A TERZI : SOGGETTI PUBBLICI E PRIVATI

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Istituzioni pubbliche e private, imprese, operatori turistici, agenzie di servizi, agenzie di viaggio, tour operator, strutture ricettive o comunque strutture interessate all'organizzazione di eventi, congressi, convention aziendali e simili, cittadini, associazioni.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA

Qualunque richiesta di utilizzo degli spazi Auditorium e Sale Riunioni del Centro Congressi dovrà pervenire al Presidente della Provincia e p.c. al Direttore del Museo almeno 120 giorni prima della data individuata per l'evento.

In essa dovranno essere specificati, oltre alla data e al numero dei partecipanti previsto, lo scopo della manifestazione e la ragione sociale dell'organizzatore, nonché un programma dettagliato dell'evento.

La risposta, positiva o negativa, sarà data entro i trenta giorni successivi alla decisione assunta dall'Ente.

Per ogni iniziativa può essere concordata con la Direzione la visita del Museo, quale momento qualificante culturalmente l'evento, con piani tariffari agevolati.

CONDIZIONI E COSTI

Modalità, costi e condizioni per l'utilizzo degli spazi sono indicati in specifica scheda tecnica disponibile presso la Segreteria Prenotazioni.

Tutte le spese sono comprese nella tariffa ad accezione dell'assistenza tecnica-informatica o altro non previsto nella scheda tecnica.

Per gli allestimenti e, per qualsiasi lavoro funzionale alla preparazione dell'evento, l'organizzatore dovrà attenersi alle disposizioni previste nella scheda tecnica disponibile presso la Segreteria Prenotazioni.

ESENZIONI

La Provincia, tramite il Presidente, si riserva la possibilità di concedere l'utilizzo gratuito degli spazi museali a fini istituzionali, benefici o culturali, o nell'ambito di collaborazioni con sponsor, fermo restando il pagamento delle spese dei servizi accessori.

7.2. SPERIMENTAZIONE DI CONCESSIONE OCCASIONALE DI SPAZI A PRIVATI CITTADINI PER EVENTI FAMILIARI

MODALITÀ PER LA RICHIESTA

La richiesta scritta di utilizzo degli spazi dovrà pervenire almeno 120 giorni prima della data individuata per l'evento, indirizzata al Direttore del Museo e inoltrata per posta o per fax o via email all'indirizzo musmed@provincia.livorno.it.

In essa dovranno essere specificate oltre alla data e al numero dei partecipanti previsto, il tipo di evento e le generalità e il C.F. del privato a cui rilasciare fattura, nonché un programma dettagliato dell'evento.

L'autorizzazione è concessa dal Direttore, il pagamento deve essere anticipato in contanti o bonifico bancario. Le richieste saranno evase, in senso positivo o negativo, entro 30 giorni.

SPAZI UTILIZZABILI, COSTI, CONDIZIONI

Le tariffe sono indicate in specifica scheda tecnica disponibile presso la Segreteria Prenotazioni e si differenziano a seconda della tipologia degli spazi richiesti.

CONDIZIONI

Le tariffe, di volta in volta stabilite, si riferiscono all'utilizzo di un'area delimitata e concordata e comprendono quanto specificato nella scheda.

La possibilità di concedere o meno l'utilizzo di alcuni spazi espositivi in orari di apertura del museo sarà valutata dalla Direzione, privilegiando la fruizione pubblica.

Per gli allestimenti e, per qualsiasi lavoro funzionale alla preparazione dell'evento, l'organizzatore dovrà attenersi alle disposizioni previste nella scheda tecnica disponibile presso la Segreteria Prenotazioni.

7.3. UTILIZZO DEGLI SPAZI IN COLLABORAZIONE CON TERZI A FINI PROMOZIONALI E/O CULTURALI

Il Museo può concordare l'utilizzo di propri spazi per la realizzazione di manifestazioni che, per il loro valore culturale, siano in grado di qualificare ed estendere l'offerta del complesso museale.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Istituzioni culturali pubbliche e private, operatori culturali, artisti, case editrici, orchestre e gruppi musicali, agenzie di servizi, o comunque strutture interessate all'organizzazione di concerti, eventi teatrali, spettacoli, convegni, presentazioni di libri.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA

Le proposte devono essere inviate al Direttore.

Saranno sottoposte a giudizio insindacabile della Direzione, che si riserva di avviare un piano di fattibilità del progetto, con le modalità e i tempi da essa stabiliti.

SPAZI UTILIZZABILI, COSTI, CONDIZIONI

Gli spazi saranno individuati in considerazione delle caratteristiche del progetto; la Direzione si riserva di proporre spazi diversi da quelli richiesti dall'organizzatore.

Il Museo dovrà risultare co-organizzatore dell'iniziativa, per l'apporto dato alla manifestazione.

La comunicazione dell'iniziativa dovrà attenersi al protocollo dell'immagine coordinata del Museo, che visterà i materiali da produrre prima della stampa.

Per gli allestimenti e, per qualsiasi lavoro funzionale alla preparazione dell'evento, l'organizzatore dovrà attenersi alle disposizioni previste nella specifica scheda tecnica disponibile come sopra.

7.4. CONCESSIONE DI SPAZI E DIRITTI PER RIPRESE FOTOGRAFICHE E CINEMATOGRAFICHE

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Case editrici, televisioni pubbliche o private, case di produzione cinematografica; case di produzione di immagini digitali di vario genere, agenzie pubblicitarie, agenzie di servizi, o comunque strutture o privati interessati alla ripresa di immagini che prevedano l'uso di spazi storici o scientifici.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA

Le riprese devono essere preventivamente autorizzate.

La richiesta va rivolta al Direttore e inoltrata per posta, o per fax o all' email del Museo (musmed@provincia.livorno.it) indicando:

- La ripresa voluta, lo scopo della richiesta, la descrizione del prodotto previsto, la destinazione della pubblicazione e l'eventuale tiratura prevista;
- Qualità, tipologia, quantità delle attrezzature che s'intendono usare;
- Numero dei componenti la totalità dello staff;
- Tempi e modalità previste per la realizzazione.

La richiesta sarà evasa, in senso positivo o negativo, entro 30 giorni.

COSTI, CONDIZIONI

È possibile effettuare riprese cinematografiche, televisive, digitali per mezza giornata, per una giornata o anche per più giornate o con orari particolari.

Le tariffe e le spese ulteriori, necessarie all'organizzazione logistica dell'attività sono a carico del richiedente; tariffe e modalità saranno di volta in volta determinate.

ESENZIONI

Il Direttore si riserva di esentare dall'esazione dei diritti, qualora la richiesta sia finalizzata a una più ampia e migliore conoscenza del Museo, come pure per scopo di studio, tesi di laurea, promozione turistica e altri scopi specifici.

8. CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SCIENTIFICI

I servizi scientifici del Museo vedono un costante scambio con la comunità scientifica nazionale ed internazionale, università, centri ed istituzioni di ricerca e l'insostituibile apporto degli studiosi delle molte discipline afferenti. Il Museo è nodo del network nazionale RIBES – Rete Italiana Banche per la conservazione ex situ del germoplasma vegetale ed ha attivato dal 2001 la Banca per la Conservazione del Germoplasma vegetale. Il Museo è socio istituzionale della Associazione Nazionale Musei Scientifici (ANMS), è iscritto alla **"Anagrafe Nazionale delle Ricerche -MIUR"** (Codice C119001H), è riconosciuto come **"Centro per la conservazione Ex Situ della Flora"** (D.R.T. n. 808 del 24/01/2019) ed ha attive convenzioni con le Università di Pisa, Firenze, Bologna.

Il Museo, previa motivata richiesta da presentare alla Direzione, consente agli studiosi l'accesso ai depositi, al vasto patrimonio naturalistico e documentario, alla biblioteca scientifica e agli archivi; prevede inoltre, a determinate condizioni, la possibilità di accedere alla riproduzione di reperti e documenti.

È inoltre rilevante il ruolo del Museo rispetto alla formazione di giovani specializzati e specializzandi, cui vengono offerte previa specifica convenzione con gli Atenei di competenza e se necessario, in tutte le articolazioni della struttura, molteplici occasioni per la preparazione di tesi di laurea, per lo svolgimento di stage, tirocini, master, con conseguimento di crediti formativi.

8.1. LA BIBLIOTECA

CARATTERISTICHE

La Biblioteca, inserita nel Sistema Bibliotecario Provinciale, ha carattere specialistico e conserva importanti fondi storici oltre a volumi, monografie e periodici moderni, relativi in particolare alle scienze naturali. Il patrimonio librario conservato è esplorabile on line dal sito del Sistema Bibliotecario Provinciale.

ORARIO DI APERTURA

La Biblioteca segue l'orario di apertura del Museo, compreso il sabato e la domenica.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito ed aperto a tutti, agli studiosi, ai ricercatori, agli studenti universitari, ai cittadini interessati per motivi di studio o per passione alle materie di competenza e ai documenti conservati.

CONSULTAZIONE DELLE RACCOLTE

Le sale lettura sono aperte al pubblico. L'accesso alle raccolte avviene previa richiesta ed appuntamento.

Le raccolte sono consultabili su richiesta in sala di studio ed è attivo il servizio di prestito.

STRUMENTI DI RICERCA E CONSULTAZIONE

Una postazione informatica è a disposizione del pubblico ed è consultabile tramite il personale della biblioteca; l'area è wi-fi free.

SERVIZI IN SALA

Le opere collocate a scaffale sono accessibili su richiesta.

I lettori possono utilizzare i loro personal computer, anche collegandosi alle prese elettriche presenti nei locali.

ASSISTENZA DEL PERSONALE

Per l'accesso ai servizi della biblioteca e per la consultazione, gli addetti offrono informazioni e assistenza.

Per ottenere informazioni bibliografiche più approfondite, assistenza, ricerche su cataloghi on line, è possibile richiedere l'assistenza del bibliotecario in servizio.

SERVIZIO RIPRODUZIONI

E' consentita dal Direttore, a spese dell'utente, la riproduzione del materiale documentario nei limiti previsti dalle normative vigenti sul diritto d'autore e nel rispetto delle disposizioni interne per la tutela del patrimonio.

Il servizio di fotocopiatrice è a pagamento.

RIPRODUZIONE CON MEZZI PROPRI

Ai soli fini di studio, il lettore può essere autorizzato ad eseguire, con l'assistenza del personale bibliotecario, riproduzioni fotografiche in proprio ferma restando l'integrità del patrimonio librario che deve sempre essere tutelata. Il modulo di richiesta è disponibile nella Biblioteca.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

Oltre che presentandosi personalmente, i lettori e gli studiosi interessati possono richiedere ed ottenere informazioni bibliografiche relative alle raccolte della Biblioteca tramite telefono, fax e posta tradizionale o elettronica segreteria.museo@provincia.livorno.it.

RECLAMI

In Biblioteca sono bene accolti i suggerimenti e i reclami del pubblico; è possibile a questo scopo avvalersi dei moduli disponibili in sala d'ingresso, o inviare una mail all'indirizzo: musmed@provincia.livorno.it. Alle segnalazioni via email viene data risposta entro 30 giorni.

8.2. ACCESSO AI DEPOSITI E ALLE INFORMAZIONI SCIENTIFICHE

Il Museo offre agli studiosi la possibilità di accedere ai depositi delle collezioni, previa autorizzazione del Direttore.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

L'accesso ai depositi è possibile per gli studiosi che ne motivino la richiesta.

ACCESSO AI DEPOSITI DELLE COLLEZIONI

L'accesso ai depositi è possibile previa autorizzazione: dovrà pervenire alla Direzione del Museo una richiesta scritta e completa delle motivazioni che sarà valutata dal responsabile scientifico della collezione. In caso affermativo, l'autorizzazione sarà comunicata al richiedente entro 30 giorni, con le modalità e la data prevista per la consultazione, che avverrà in presenza del responsabile o di un suo delegato.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SCIENTIFICHE

I responsabili scientifici sono disponibili, su appuntamento, a scambiare con gli studiosi informazioni, indicazioni e consigli sulle materie di pertinenza.

8.3. SERVIZI PER L'ASSOCIAZIONISMO – CONSULENZE E COLLABORAZIONI

Il Museo di Storia Naturale del Mediterraneo funge da importante punto di riferimento sul territorio, sia come supporto alle attività delle associazioni naturalistiche e culturali, sia come consulenza specialistica sulle materie di pertinenza per le Istituzioni scientifiche, gli Enti e/o le Aziende Sociosanitarie locali, i privati cittadini.

SERVIZI ALLE ASSOCIAZIONI

Il Museo ospita la sede di alcune associazioni naturalistiche e culturali attive e operanti sul territorio.

Le Associazioni, attraverso specifico Protocollo d'Intesa sottoscritto con la Provincia di Livorno – Museo di Storia Naturale del Mediterraneo, hanno in concessione spazi dedicati per le rispettive sedi legali, collaborano alle attività scientifiche e culturali, conservative, didattiche e divulgative del Museo, ne utilizzano gli spazi per attività sociali, di diffusione della cultura e di valorizzazione del patrimonio del Museo e del territorio, sostengono e promuovono in vario modo il Museo.

Ulteriori associazioni che intendano avvalersi di questa collaborazione, dovranno farne richiesta scritta al Presidente della Provincia ed alla Direzione del Museo, allegando il proprio statuto e la motivazione della richiesta; la domanda di aderire al Protocollo d'Intesa potrà essere evasa in senso positivo o negativo, entro tempi compatibili con le necessità di approfondimento di ciascun caso.

CONSULENZE E COLLABORAZIONI

Il Museo, tramite il proprio personale scientifico, offre a cittadini, enti e istituzioni, un servizio di consulenza scientifica generalmente gratuito. Il servizio attualmente più richiesto (da parte di privati cittadini e Aziende Sociosanitarie Locali) riguarda l'identificazione di esemplari zoologici ritenuti pericolosi o dannosi. Sono inoltre fornite consulenze su vari aspetti naturalistici, archeologici ed ambientali del territorio, come -ad esempio -informazioni pratiche nei casi di rinvenimento di animali feriti o spiaggiati (uccelli, delfini, tartarughe marine, ecc.).

Le richieste di consulenza si effettuano previo contatto telefonico, in modo da consentire ai responsabili del museo di fornire preventivamente tutte le indicazioni di sicurezza e di tutela necessarie.

INFORMAZIONI:

MUSEO DI STORIA NATURALE DEL MEDITERRANEO

Indirizzo: Via Roma, 234 Livorno

Telefono: 0586 266711

Fax : 0586 260747

E mail: musmed@provincia.livorno.it

8.4. SERVIZIO CIVILE

Il Museo, è iscritto all'Elenco Nazionale per il Servizio Civile (Codice NZ05694) e all'Elenco Regionale Toscano per il Servizio Civile (Codice RT1S00266) e attiva,

quando approvati, progetti per il servizio civile in conformità alle normative vigenti.

8.5. STAGE E FORMAZIONE

Stage e tirocini, con le caratteristiche sotto indicate, sono possibili in tutti i servizi museali.

DESTINATARI

Il Museo accoglie stagisti o tirocinanti diplomati, laureandi, neolaureati e specializzandi italiani e stranieri nelle materie afferenti il patrimonio del Museo e del sistema museale e/o i servizi e le attività in cui è strutturato. Elabora, propone ed attua progetti di Alternanza Scuola-Lavoro per le Scuole Superiori di Secondo Grado. Inoltre su richiesta aderisce e sostiene progetti di ASL proposti dalle scuole.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Gli stage o tirocini consentono ai giovani di sperimentare o sviluppare proprie attitudini, indirizzi di studio ed esperienza lavorativa nell'ambito dei vari servizi.

Gli stage o tirocini sono organizzati attraverso convenzioni tra la Provincia di Livorno – Museo e le Università ed Agenzie formative italiane e straniere; inoltre vengono ospitati studenti di corsi di Master e delle Scuole Superiori di II Grado per tirocini formativi e stage di Alternanza Scuola-lavoro e tirocinanti provenienti dai paesi della U.E. nell'ambito di specifici progetti finanziati.

Il Museo offre ai giovani stagisti o tirocinanti l'opportunità di implementare la propria formazione in un ambiente di lavoro improntato a spirito di collaborazione e fortemente caratterizzato rispetto alle molteplici discipline, per un periodo variabile e in genere compreso da tre a sei mesi.

Gli stage sono attivi presso tutti i servizi, coprendo i vari ambiti di attività in cui si articola la struttura del Museo.

INFORMAZIONI:

Telefono: 0586 266711

Fax : 0586 260747

E mail: musmed@provincia.livorno.it

8.6. UTILIZZO DEI LABORATORI

Previo motivata richiesta alla Direzione del Museo, attraverso specifica convenzione e in base a progetti specifici, è possibile l'uso dei laboratori e delle attrezzature scientifiche in dotazione al Museo.

INFORMAZIONI:

Telefono: 0586 266711

Fax : 0586 260747; E mail: musmed@provincia.livorno.it

9. REGOLAMENTO DI ACCESSO -DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

9.1. DIRITTI DEGLI OSPITI

Tutti i cittadini, secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella Carta di Qualità dei Servizi, possono accedere al Museo, usufruire dei suoi servizi e comunicare con il personale addetto.

Gli ospiti hanno diritto a:

- 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.

Il Museo è dotato di biglietteria, punto informazioni e servizio prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica, facebook, oltre che personalmente e direttamente recandosi al Museo.

Si possono ottenere altre informazioni di base tramite: il sito del Museo; i principali social network; gli appositi depliant e supporti informativi diffusi nei punti informazione del territorio e presso l'URP della Provincia.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito con Decreto del Presidente della Provincia, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, URP, sito istituzionale, social network e Guide.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso. Le tariffe, il costo dei biglietti e dei servizi sono visibili in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite, è consigliata la prenotazione nel caso di scolaresche e gruppi. La prenotazione è obbligatoria per le attività e i laboratori didattici e per le visite guidate. Le prenotazioni si possono effettuare, durante gli orari di apertura del Museo, per telefono e posta elettronica, oltre che direttamente al Museo.

Osservazioni, suggerimenti e reclami possono essere inviati per posta elettronica, o scritti nei registri dei visitatori che si trovano presso la biglietteria e nelle sale. Questionari di customer satisfaction sono distribuiti e raccolti presso la biglietteria. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo del Museo. Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento. Alle questioni poste dai visitatori è data risposta scritta, se richiesta e se l'utente lascia un recapito, entro 30 giorni. Comunque il Museo si impegna ad esaminare tutte le osservazioni e a migliorare, per quanto possibile, le proprie performance in base alle esigenze degli ospiti. Il processo partecipativo e di confronto promosso dal Museo, anche attraverso l'analisi di impatto sociale, è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta (se richiesta) entro 30 giorni lavorativi; distribuzione periodica di questionari (anche in rete) e analisi delle risultanze almeno una volta all'anno

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta della Qualità dei Servizi, inoltrandoli al Museo di Storia Naturale del Mediterraneo:

Indirizzo: Via Roma 234, 57127 Livorno; e mail: musmed@provincia.livorno.it

9.2. DOVERI DEGLI OSPITI

Gli ospiti del Museo sono tenuti a rispettare le norme di legge, di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del Museo. Il Museo è un luogo di tutti, che appartiene a ciascun visitatore, per questo non è consentito tenere comportamenti che disturbino gli altri ospiti o che rechino danno alla struttura, alle aree verdi e ai reperti esposti. Per motivi igienici e di rispetto del lavoro degli addetti alle pulizie, non è possibile consumare cibi e bevande all'interno degli spazi espositivi.

Non si possono introdurre oggetti che per le loro caratteristiche possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture e delle aree verdi del complesso.

I comportamenti in contrasto con tali indicazioni possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori, quando richiesto, sono invitati a lasciare all'ingresso del Museo i bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, degli edifici, delle strutture e reperti;
- fumare in tutti i locali del Museo, viene fatta eccezione per le aree all'aperto con esclusione dell'Orto botanico; i visitatori sono tenuti a gettare i mozziconi negli appositi posacenere;
- effettuare riprese fotografiche che coinvolgano altri visitatori.

E' possibile introdurre animali nelle aree verdi del complesso purché siano al guinzaglio; è possibile introdurre animali negli spazi espositivi purché siano al guinzaglio e di piccola taglia, se di taglia diversa dovranno anche essere dotati di museruola; viene fatta eccezione per i cani accompagnatori di disabili.

MUSEO DI STORIA NATURALE DEL MEDITERRANEO

Indirizzo: Via Roma, 234 Livorno

Telefono: 0586 266711

Fax : 0586 260747

E mail: musmed@provincia.livorno.it

Segreteria prenotazioni

Telefono: 0586 266747

E mail: segreteria.museo@provincia.livorno.it

Sito Web: www.provincia.livorno.it/attivita/museo/start.htm

Il Museo di Storia Naturale del Mediterraneo è su Face book