

Carta della qualità dei servizi

Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane

Sistema Museale di Ateneo – Università di Catania

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde a una duplice esigenza:

- a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;
- b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L’adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l’organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti. La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell’Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell’opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante *“Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*, con particolare riferimento all’art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell’uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e Regolarità

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

Il Museo promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi Identificativi

Regione: Sicilia

Area Geografica: Sud

Indirizzo: Piazza Università, 2

Città: Catania

Cap: 95124

Denominazione: Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane

Acronimo: Mirabilia

Sito web:

<https://www.unict.it/it/terza-missione/musei/museo-dei-saperi-e-delle-mirabilia-siciliane>

www.mirabilia.unict.it

APP musei italiani: <https://museiitaliani.it/>

Email: museodeisaperi@unict.it

Direttore:

prof.ssa Germana Barone

Dirigente

Avv. Rosanna Branciforte

Responsabili:

- Responsabile tecnico, degli allestimenti museali e dell'accessibilità: arch. Daniele Leonardi
- Responsabile della comunicazione, delle pubbliche relazioni e della digitalizzazione: dott.ssa Ornella Maci
- Responsabile dei servizi educativi: dott.ssa Emilia Musumeci
- Responsabile amministrativo, della gestione delle risorse umane e delle procedure economico-finanziarie: dott. Salvatore Smiriglio

Telefono: 095 7307030 – 095 7307397

Eventuali altre sedi: la sala espositiva del Palazzo Sangiuliano per mostre temporanee, previa autorizzazione del Rettore

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica – istituzionale: Museo universitario

Tipo di gestione: diretta

Anno d'istituzione: 2019 - Regolamento del Sistema Museale di Ateneo (SiMuA) D.R. n. 461 dell'11/2/2016 e ss.mm. (modifica D.R. n. 1488 del 17/5/2019) – Regolamento del Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane D.R. n. 1381 del 4/4/2023.

Notizie storiche:

Il Museo ha sede presso il Palazzo Centrale dell'Ateneo edificato intorno al 1400 e successivamente ricostruito a seguito del sisma del 1693, sito a pochi metri da Piazza Duomo. L'istituzione del museo delle Mirabilia ha una ricaduta importante nell'attività di tutela, conservazione, manutenzione e valorizzazione del settecentesco Palazzo dell'Università. Il Palazzo Centrale è uno dei più prestigiosi monumenti dell'edilizia storica catanese, patrimonio UNESCO, già nella seconda metà dell'800 è stato sede museale per pochi anni. Nel 2018, ha avuto inizio una nuova fase di progettazione del museo, che ha portato l'anno successivo all'istituzione del Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane (art.1 – Preambolo del Regolamento).

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il Museo nasce con lo scopo di valorizzare e rendere vivo e partecipato, alla più ampia collettività e alla comunità scientifica, il patrimonio dei saperi e dei beni, che sono il frutto dello svolgersi della secolare attività di ricerca, di didattica e di divulgazione dell'Ateneo. Il Museo infatti ospita al suo interno reperti storico – culturali afferenti ai diversi dipartimenti dell'Università degli Studi di Catania.

L'obiettivo di Mirabilia è quello di rendere fruibili, nel luogo più rappresentativo dell'Ateneo, sottoforma di miscellanea, i numerosi materiali (XVI– XX secolo) rilevanti dal punto di vista storico, culturale e scientifico, appartenenti ai musei, alle collezioni e agli archivi del Sistema Museale di Ateneo di Catania (SiMuA).

Mirabilia rappresenta un esempio innovativo di fruizione in ambito universitario in quanto permette il coinvolgimento di un pubblico vasto e non specialistico (turisti, cittadini, scolaresche e studiosi) in uno spazio unitario ed esplica quindi una forte vocazione all'accessibilità ampliata e alla partecipazione della cittadinanza. Mirabilia mira a promuovere la diversità e la sostenibilità, a espletare la funzione di facilitatore di inclusione sociale ed a essere un luogo di benessere.

La collocazione del museo in un luogo particolarmente rappresentativo dell'Ateneo, sede del Rettorato, e centrale per la città, permette di svolgere un ruolo di trait d'union anche con le altre strutture museali cittadine, di condivisione delle iniziative culturali e di co-progettazione delle attività anche ricreative. In

questa ottica Mirabilia è una struttura particolarmente dinamica con frequenti cambiamenti nelle esposizioni in quanto possiede anche spazi dedicati per mostre temporanee.

Mirabilia è quindi visto come un ponte culturale tra l'università e la cittadinanza, le scuole e i turisti anche stranieri.

Missione

Mirabilia è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società. La principale missione, sottesa al progetto del Museo, è la rappresentazione, sotto forma di miscellanea, di materiali rappresentativi di tutti i musei specializzati, facenti parte del SiMuA, distribuiti nelle diverse sedi dipartimentali. Gli oggetti esposti sono di norma tra i più importanti e significativi collezionati dall'università a partire dal XVI secolo. La sua missione quindi è quella di costituire il nodo centrale di una rete che stimola il visitatore ad approfondire i propri interessi nelle strutture museali già esistenti (nodi periferici).

Nell'attuazione della propria missione Mirabilia e il Sistema Museale di Ateneo adottano pratiche trasparenti e sostenibili, ispirandosi a principi di uguaglianza, sicurezza, qualità e partecipazione.

Compiti e servizi

Mirabilia, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza, la valorizzazione e la fruizione pubblica delle sue collezioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenza e ricreative.

In particolare, il museo svolge i seguenti compiti:

- ordina le proprie collezioni ed espone le opere sulla base di un progetto scientifico, conservando la documentazione delle eventuali trasformazioni degli ordinamenti e degli allestimenti;
- prevede la rotazione delle opere in deposito e la loro visione o consultazione;
- preserva l'integrità di tutti i beni in esposizione e nei depositi assicurandone la conservazione, la manutenzione, e il monitoraggio periodico delle loro condizioni;
- garantisce l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- cura in via permanente l'inventariazione, la documentazione fotografica e la catalogazione dei beni, laddove non fornita dai responsabili scientifici delle collezioni, secondo criteri riconosciuti a livello nazionale;
- sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'interpretazione delle collezioni e dei loro contesti territoriali nell'ottica di favorire la ricomposizione del patrimonio, ricostruendo e comunicando alla collettività il sistema di relazioni e di valori di cui le opere sono espressione;
- attribuisce a ogni bene delle proprie collezioni un valore economico sulla base delle stime di mercato laddove non fornito dai responsabili scientifici delle collezioni;
- incrementa il suo patrimonio attraverso donazioni e verifica scrupolosamente la provenienza lecita dei beni;
- registra regolarmente gli ingressi anche delle visite scolastiche e dei gruppi, analizza i flussi dei visitatori considerando la pluralità e la diversa tipologia di pubblico e conduce indagini sul gradimento della visita;
- garantisce l'accesso a titolo gratuito, salvo il potere del Rettore di decidere diversamente;
- aggiorna periodicamente il sito web e le piattaforme digitali;
- raccoglie donazioni, sponsorizzazioni o altre forme di mecenatismo in accordo con le normative vigenti presso l'Università di Catania. Sono ammessi eventuali contributi volontari ad opera di terzi.
- cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative anche per diverse tipologie di pubblico;
- individua gli eventuali servizi accessori su cui chiedere all'amministrazione l'espletamento di gare;

- favorisce rapporti di collaborazione con istituzioni ed Enti pubblici e privati finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio;
- diffonde, attraverso progetti educativi, la conoscenza delle testimonianze storiche e scientifiche, della creazione artistica e delle tradizioni del territorio e promuove con ogni mezzo l'integrazione della popolazione, lo sviluppo sostenibile, la coesione sociale e il senso di appartenenza e di cittadinanza;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei anche attraverso accordi che possono prevedere il prestito o lo scambio di opere, fatti salvi i principi di conservazione e di sicurezza e secondo quanto stabilito dalla normativa in materia;
- stabilisce una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- promuove la stipula di accordi con le associazioni di volontariato, cooperative e fondazioni che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale attraverso una accessibilità ampliata anche per persone con disabilità fisica, sensoriale e cognitiva.

Il museo offre i seguenti servizi:

- svolge attività educative e didattiche compresi i tirocini e le attività proprie dei corsi universitari;
- assicura la fruizione dei beni posseduti in linea con i livelli minimi di qualità del SMN e stabilisce gli orari e i giorni di fruizione in accordo con l'amministrazione universitaria;
- assicura l'accesso alla struttura e alle collezioni e favorisce il superamento delle barriere architettoniche, culturali, cognitive e psicosensoriali;
- organizza incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento e mostre temporanee di norma sulla base di una programmazione annuale;
- partecipa e collabora ad attività promosse da altri soggetti pubblici e privati;
- offre supporti informativi specifici per i non vedenti / ipovedenti, non udenti (con percorsi tattili, app, assistente artificiale anche per ipovedenti, audioguide scaricabili con QR code, mappe tattilo-visive del museo, e piattaforme basate su diversi profili di accessibilità).

Superficie espositiva (mq):

■ orizzontale: 487 mq	
○ spazi espositivi permanenti (Mirabilia), parte est dell'ala sud	mq 332
○ sala accoglienza e multifunzionale	mq 72
○ spazi per mostre temporanee (parte ovest dell'ala sud)	mq 156
○ sala Palazzo Sangiuliano (su richiesta e previa autorizzazione)	mq 64
■ verticale:	
○ sviluppo lineare di superfici utili verticali espositivi:	ml 115
○ superficie utile verticale (altezza pannelli 1.90 mt):	mq 200

Spazi esterni (giardini e parchi): portico esterno, per mostre temporanee, previa autorizzazione del Rettore.

Numero totale sale: il Museo si sviluppa su 21 sale di cui 12 dedicate al Museo permanente e 7 sale dedicate alle mostre temporanee; 1 sala multifunzionale per attività seminariali e laboratoriali; 1 sala presso Palazzo Sangiuliano.

Numero dei visitatori annui: 43.620 (visitatori anno 2024)

Referenti della compilazione della carta

Dott.ssa Ornella Maci: Responsabile della comunicazione, delle pubbliche relazioni e della digitalizzazione

Telefono: 095 7307030 - ornella.maci@unict.it

Dott.ssa Margot Castiglione: U.O. ufficio musei – Area della Terza Missione

Telefono: 095 4783537 - margot.castiglione@unict.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Orario di apertura feriale: 08:30:00 – 13.30, apertura pomeridiana nei giorni riportati sul sito

<https://www.unict.it/it/terza-missione/musei/museo-dei-saperi-e-delle-mirabilia-siciliane>

www.mirabilia.unict.it

Apertura serale: occasionale in caso di eventi specifici

Numero di ore giornaliere: 5/8 ore

Giorni di apertura: dal lunedì al venerdì (*) il sabato su prenotazione

Effettua il giorno di chiusura settimanale: domenica (*)

(*) tranne i casi di eventi in cui il Museo è coinvolto in aperture festive occasionali

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

- 1° gennaio - Capodanno
- 6 gennaio – Epifania
- 5 febbraio (Santo Patrono)
- 20 aprile – Pasqua
- 21 aprile – Lunedì dell'Angelo
- 25 aprile – Festa della Liberazione
- 1° maggio – Festa dei Lavoratori
- 2 maggio (Chiusura di Ateneo)
- 2 giugno – Festa della Repubblica
- dall'11 al 22 agosto (Chiusura Ateneo)
- 1° novembre – Tutti i santi
- 8 dicembre – Festa dell'Immacolata Concezione
- 24 dicembre (Chiusura Ateneo)
- 25 dicembre – Natale
- 26 dicembre – Santo Stefano
- 31 dicembre (Chiusura Ateneo)

Numero di giorni di apertura annuali

Il Museo è aperto tutto l'anno (escluso la domenica; il sabato è aperto su prenotazione), fatti salvi i giorni di chiusura dell'Ateneo stabiliti, ogni anno, dal Direttore Generale.

In occasione di eventi autorizzati, il Museo può rimanere aperto anche il sabato e la domenica.

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi:

<https://www.unict.it/it/terza-missione/musei/museo-dei-saperi-e-delle-mirabilia-siciliane>

<https://www.mirabilia.unict.it>

app musei italiani: <https://www.museiitaliani.it><https://www.museionline.info/catania-musei-e-monumenti/museo-dei-saperi-e-delle-mirabilia-siciliane>

Presenza di social media:

<https://www.facebook.com/universitatitudicatania>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100065184185304>

<https://www.facebook.com/museodeisaperiedellemirabiliasiciliane>

www.facebook.com/people/Museo-dei-Saperi-e-delle-Mirabilia-Siciliane

<https://x.com/unict.it>

<https://www.instagram.com/unictcomunica/>

<https://www.instagram.com/museo.mirabiliaunict/>

<https://www.youtube.com/zamm%C3%B9multimediaUniversit%C3%A0diCatania>

<https://it.linkedin.com/school/university-of-catania/>

Il museo è presente in altri siti web: Sì

<https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/documenti/catania-musei-orari-e-prezzi13.pdf>

<https://fondoambiente.it/luoghi/museo-dei-saperi-e-delle-mirabilia-siciliane>

<https://www.museiitaliani.it><https://www.museionline.info/catania-musei-e-monumenti/museo-dei-saperi-e-delle-mirabilia-siciliane>

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale: Sì

Biglietteria: ingresso gratuito, libero senza emissione di biglietto.

Acquisto del biglietto: No

Tempi di attesa per l'acquisto in sede: No

Possibilità di prenotazione: Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità): Sì, solo il sabato per gruppi di almeno 20 persone

Modalità di prenotazione: telefonica 0957307030 e per mail museodeisaperi@unict.it la prenotazione dei gruppi (es. scolaresche o gruppi di turisti) è gradita ma non obbligatoria.

Tempi di attesa per l'accesso: 0-10'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa: No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie: meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

All'ingresso del museo e nella prima sala del museo, a cura dei funzionari che svolgono le visite guidate, forniscono informazioni anche i tirocinanti che supportano le visite

Disponibilità di materiale informativo gratuito: Sì (brochure, carte di sala, QR code)

Segnaletica interna:

- Mappe di orientamento anche in braille
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica: sì

Completa di denominazione e orari di apertura: Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini): No

Parcheggio riservato: no, insiste in un'area pedonale

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala:

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche: Sì: elevatore incassato con piattaforma a scomparsa, traslabile e utilizzabile in autonomia

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente: 7 accessi diretti

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente: 35% (7 vani accessibili su 20 vani)

Personale dedicato:

- Direttore del museo;
- Responsabile amministrativo, della gestione delle risorse umane e delle procedure economico finanziarie;
- Responsabile dei servizi educativi;
- Responsabile della sicurezza;
- Responsabile tecnico, degli allestimenti museali e dell'accessibilità;
- Responsabile della comunicazione, delle pubbliche relazioni e della digitalizzazione;
(*vedi art.5 del regolamento del Museo*)
- Vigilanti del Palazzo 24 ore su 24 che ospita il museo

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili: elevatore per accesso al piano

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione: Tutte (12 permanenti+ 9 temporanee e sala accoglienza e multifunzionale)

Sale aperte: tutte

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato: Sì

Pulizia delle sale: giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale: 89 % (560 mq sul totale di 625 mq compresi depositi e laboratorio)

Spazi comunque visitabili: 21 sale per un totale di 560 mq

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti): Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione: sala di ingresso con video in LIS e Sala accoglienza e multifunzionale

Zone di sosta: Sì

Area Wi-Fi: sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative: Sì, con luce a bassa emissione di calore

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico:
Sì, lampadine a led

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza:
differenziati in luce ambiente e spot

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative:
Sì, idonei alle esigenze conservative generali di materiali (specificità escluse)

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza:
Sì, idonei alla permanenza lavorativa

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi: periodica

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:

Pannelli: Sì

Schede mobili: carte di sala e opuscoli da richiedere all'ingresso

Didascalie (percentuale sale ove presenti): 100% (in tutte le sale)

Guide brevi: Sì (opuscoli)

Materiale informativo/brochure/dépliant: Sì Gratuito; libera consultazione di 2 libri tattili per bambini

Catalogo generale: Sì

Audioguide: Sì, con QR code sugli elementi più significativi

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:

Sì, un assistente artificiale e totem multimediali (Dreamin <https://dreamin.unict.it/>); 4 schermi touch interattivo anche per la proiezione di video e filmati

Visite didattiche:

Sì

Strumenti multimediali:

Sì – “Nairobi”, l’assistente artificiale utilizzabile con occhiali in realtà mista, da smartphone o tablet, in grado di comprendere la scena osservata dalla telecamera per ‘aiutare’ gli utenti nella navigazione del museo e guadarli verso punti di interesse in spazi al chiuso.

Strumenti online: Sì /QR Code/Applicazioni web scaricabili/ DREAMIN

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio: su richiesta

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche: Solo su richiesta in collaborazione con il CINAP (in fase di implementazione con il progetto sull’accessibilità)

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive:

2 Video LIS (interprete LIS, voce narrante e sottotitolazione), 21 pannelli descrittivi delle collezioni in nero BRAILLE, 3 disegni a rilievo, 26 didascalie in nero BRAILLE relative ai beni più significativi

Servizi di ospitalità

Bookshop: presente quello di Ateneo, STORE UniCT, sito nella stessa piazza

Caffetteria e Ristorante: non presenti

Guardaroba custodito: Locker per piccoli bagagli

Servizi igienici anche per disabili: Sì

Nursery: sì

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee: Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi: Trimestrale e Annuale

Il Museo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti:
su richiesta

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi: Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo: Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere: Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.):

Opuscoli del museo

Partecipazione a congressi

Pubblicazioni su riviste nazionali ed internazionali

Riviste online

Aree tematiche Pubblicazioni:

Arte /Architettura/ Archeologia/ Storia/Etnoantropologia /Scienze naturali /Altro/
Aree specifiche e multidisciplinari

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee:

(Sito web/Quotidiani/Network /radio-televisivi /Cartellonistica/Mailing list /Newsletter /Social network
/Non presenti)

Sì: Sito web, Cartellonistica, Newsletter, Social network

Risorse aggiuntive:

(Erogazioni liberali/ Sponsorizzazioni /Crowdfunding/Diritti di riproduzione/ Concessione in uso degli spazi/
Progetti europei)

Sì

Accordi e convenzioni:

(Partnership con altri istituti/ Accordi integrati /Volontariato/Servizio civile/ Non presenti)

Sì

- Manifestazioni di interesse
- Volontariato per eventi specifici

Educazione e didattica

Servizi educativi: Sì

Didattica affidata in concessione: no

Attività di PCTO/lavoro: Sì

Visite e percorsi tematici: Sì

Laboratori artistici e di animazione: saltuariamente

Corsi di formazione per docenti scolastici: Sì

Progetti in convenzione con le scuole: Sì

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici: Sì (laboratorio multisensoriale), su richiesta

Altre iniziative: attività di sperimentazione e di ricerca, attività laboratoriale

Informazione e assistenza con personale qualificato: su richiesta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi:
orario:** su richiesta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del
concessionario: orario:** non prevista

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web: piattaforma
dreamin <https://dreamin.unict.it/>

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione:

(Quotidiani/ Sito web/ Mailing list/ Newsletter /Social network /Pieghevoli/ Non presenti)

Si, Sito web, Social network, Pieghevoli, Canali istituzionali di Ateneo, Ufficio Stampa di Ateneo

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione: su richiesta

Orario: su richiesta

Numero di opere inventariate: 270

Numero di opere esposte: 270

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute:

Le opere esposte sono una piccolissima parte delle collezioni esposte e conservate presso i musei/ collezioni di afferenza dei musei del Sistema Museale d'Ateneo

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio esposto:

progetto di catalogazione SiMuA-UniCt 2024/2025 secondo standard ICCD in corso

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:

No

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:

Tutti i materiali esposti provengono dai Musei/ collezioni di afferenza

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... (Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio esposto):

Si, 100%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto:

In sede e on line

Disponibilità di pubblicazioni:

si

Servizi specialistici

Depositi: Sì, sala "Deposito e laboratorio"

Archivio: no

Biblioteca: no

Fototeca: no

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo: Sì

Il museo progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio:
Sì (progetti di ricerca in collaborazione con i Dipartimenti universitari)

Il museo organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale:

- Sì, realizzando esposizioni temporanee
- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici

Altro: collaborazione con altri musei, enti, soprintendenze, fondazioni e associazioni, Comune

Il museo partecipa a reti o a sistemi integrati:

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Altro: il museo partecipa attivamente alle attività proposte dal Sistema Museale Nazionale (SMN)
Mirabilia sta per concludere il processo di accreditamento al Sistema Museale Nazionale
<https://sistemamusealenazionale.beniculturali.it/> ed è attualmente collegata al SMN

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio: Sì

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio: No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio: su richiesta

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascenso/progettazione partecipata con i cittadini: sì

Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

(Enti territoriali/ Associazioni di volontariato /Associazioni culturali/ Operatori economici/
Fondazioni/Società di servizi /Imprenditoria locale/ Ditte e fornitori tecnici /Case editrici/Università e
istituti di formazione/Biblioteche e archivi/Musei/Mass media - stampa /Gruppi organizzati)
Si

Modalità di comunicazione con cui il museo comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività:

(Quotidiani /Mailing list /Newsletter /Social network)

Sì, Mailing list, social, incontri

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.):

Creare un museo inclusivo, interattivo e coinvolgente per una comunità diversificata, stimolando la partecipazione attiva e l'uso di nuove modalità di fruizione.

- Maggiore Inclusione sociale, partecipazione attiva, superamento barriere architettoniche fisiche cognitive e sensoriali
- Attività di sperimentazione con attività culturali e tecnologiche innovative

- Nuove modalità di fruizione come percorsi digitali ed esperienze immersive, fruizione tramite dispositivi mobili (APP) e gamification.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.):

Un progetto di miglioramento finanziato dal PNRR volto a potenziare l'accessibilità è prossimo alla conclusione. Obiettivo principale aumentare la qualità della accessibilità e dell'esperienza di visita del museo rispondendo alle esigenze di tutti i visitatori, comprese le persone con alterazioni sensoriali, fisiche e cognitive. In questo contesto sono stati previsti adeguati servizi tra cui area di sosta, deposito per piccoli bagagli (locker) e un punto di informazione.

Interventi per migliorare le condizioni di accessibilità, sicurezza e fruizione, nello specifico:

- a) per l'accesso alla struttura in autonomia, con la sostituzione della pedana mobile a chiamata con un elevatore incassato, con piattaforma a scomparsa, traslabile e utilizzabile in autonomia (progetto completato);
- b) sistemazione di alcuni spazi di accoglienza e attesa (completato);
- c) inserimento negli spazi di accesso di percorsi tattili, tattilo-plantare, o con dispositivi sonori per i visitatori con disabilità visiva;
- d) sito web con accessibilità ampliata (in fase di completamento)

Acquisto di:

- a) arredi adeguati a tutti i fruitori per i punti informativi;
- b) arredi per il servizio guardaroba fruibile in piena autonomia anche per persone con esigenze specifiche (altezza adeguata, numeri identificativi in caratteri ad alta leggibilità e braille).

- Interventi per rendere i servizi igienici adatti alle esigenze di tutti, evitando soluzioni specializzate. Inserimento di attrezzature ed arredi atti ad un uso autonomo dei servizi da parte della più vasta platea possibile di fruitori, dai bambini, alle persone con ridotta mobilità, a quelle su sedia a ruote.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.):

Il museo prevede la rotazione periodica dei materiali provenienti dalle collezioni dell'Ateneo catanese e lo svolgimento delle attività di catalogazione rese necessarie dalle nuove esposizioni.

Nel progetto sulla accessibilità è prevista una azione di miglioramento della fruizione delle collezioni già esposte attraverso interventi su:

- 1) pannellistica didattico educativa anche attraverso testi ad alta leggibilità e in Braille (completato)
- 2) implementazione delle funzionalità attraverso QR code con l'ascolto dei testi esplicativi in due lingue
- 3) percorsi tattili e multisensoriali
- 4) sviluppo di una piattaforma con contenuti multimediali quali virtual tour, gamification, ricostruzioni 3D accessibili anche per utenti con ridotte capacità sensoriali attraverso strumenti dedicati quali video con LIS o sottotitolati e audio delle parti testuali.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati e/o completati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Iniziative e progetti completati:

- 1) Servizi igienici con spazi per la genitorialità, per bambini e disabili;

- 2) Spazi per l'accoglienza e il comfort: poltrone reclinabili, passeggini a disposizione, scaldabiberon, sedia a rotelle, scooter elettrico;
- 3) Ausili per la genitorialità: nursery con fasciatoio, scaldabiberon, poltrona per l'allattamento;
- 4) Accessibilità e inclusione: percorsi tattili e multisensoriali, pannelli ad alta leggibilità, libri tattili, video LIS, mappe tattili, ingranditori per la lettura a supporto delle persone con disabilità visive, braccialetti vibranti per aiutare i visitatori ipovedenti a evitare ostacoli durante la visita;
- 5) Tecnologia, sicurezza e conservazione: nuovi sistemi di illuminazione, dispositivi di sicurezza aggiornati, vetrine espositive all'avanguardia per la conservazione delle opere in condizioni ambientali a temperatura controllata;
- 6) Spazi rinnovati e funzionali: rinnovo della sala multifunzionale destinata ad attività seminariali e laboratoriali, ristrutturazione del deposito/laboratorio;
- 7) Punto informativo all'ingresso del museo;
- 8) Deposito e laboratorio.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

È prevista una giornata di studio/conferenza sul tema dell'accessibilità dei musei (Primavera 2025)

È prevista la stampa di opuscoli informativi sulle collezioni esposte al museo.

Tutte le iniziative (mostre temporanee, incontri ed eventi) sono disponibili con opportuno anticipo sul sito dell'Ateneo e vistabili sulla piattaforma Dreamin di Unict.

Il comitato degli Stakeholder è stato istituito.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. Il Museo accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato nello spazio riservato alla carta dei servizi.

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

Il museo effettua periodicamente: rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultimo aggiornamento: Maggio 2025.

Modulo di reclamo/Complaint Form

Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane**Indirizzo / Address****Tel. E-mail**

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO / PLEASE COMPLETE USING CAPITALS)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAINT FROM:

COGNOME / FIRST NAME: _____

NOME / SURNAME: _____

NAZIONALITÁ / NATIONALITY: _____

TELEFONO/PHONE: _____

E-MAIL: _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

DATA / DATE _____ FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days.

Si prega di leggere l'informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679) e firmare il consenso al trattamento dei dati personali.

Please read our Notice Processing your personal data (pursuant to articles 13 and 14 of Regulation EU 2016/679) and sign our Data consent form.

Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

Titolare del Trattamento

La informiamo che i Suoi dati personali, raccolti nel presente modulo, saranno trattati dall'Università degli Studi di Catania, con sede in Piazza Università, 2 – Catania, in qualità di Titolare del trattamento (“Titolare”).

Finalità del trattamento

I dati personali da Lei forniti nel presente modulo saranno trattati esclusivamente per gestire la Sua segnalazione e/o reclamo e fornirLe un riscontro a mezzo e-mail.

Pertanto il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, ma necessario perché il Titolare possa rispondere in merito a quanto segnalato; l'eventuale rifiuto a fornire il suo consenso non consentirà al Titolare di informarla sull'esito del Suo reclamo.

Modalità di trattamento e conservazione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali avverrà tramite strumenti, manuali e/o telematici, garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e il rispetto degli obblighi specifici sanciti dalla normativa vigente. I dati saranno conservati, presso i locali dell'Ateneo e solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti.

Destinatario dei dati personali

I dati trattati per le finalità di cui sopra verranno comunicati o saranno comunque accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti uffici dell'Università di Catania, che, nella loro qualità di autorizzati, saranno a tal fine adeguatamente istruiti.

L'Università può comunicare i dati personali di cui è titolare anche ad altre amministrazioni pubbliche o altri organismi pubblici, qualora questi debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale, nonché a tutti quei soggetti pubblici ai quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.

I Suoi diritti

Ai sensi degli art. artt.15, 16, 17, 18, 19 e 21 del GDPR Regolamento, Lei ha il diritto di esercitare i diritti di accesso, rettifica, opposizione, cancellazione, limitazione per i dati che La riguardano e la revoca del consenso fornito; inoltre può proporre reclamo nei confronti del Garante per la Protezione dei Dati Personalini, qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi dati personali sia contrario alla normativa vigente. Tali diritti possono essere esercitati compilando il modulo pubblicato all'indirizzo web

<https://www.unict.it/ateneo/informative-e-esercizio-dei-diritti>

e trasmettendolo al Responsabile della protezione dei dati dell'Ateneo all'indirizzo di posta elettronica rpd@unict.it.

Modalità di revoca del consenso

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata al contatto di posta elettronica del Responsabile della Protezione dei Dati sopra riportato, indicando nell'oggetto dell'e-mail “Revoca consenso trattamento dati personali – modulo di reclamo Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane”.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (“RPD”) dell'Università è contattabile all'indirizzo rpd@unict.it

Consenso al trattamento dei dati personali

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto, letto e compreso la presente informativa sul trattamento dei dati personali e di

Acconsentire

Non acconsentire

al trattamento dei dati personali forniti nel presente modulo di reclamo per le finalità sopra specificate.

Le ricordiamo che, nel caso in cui NON acconsenta al trattamento dei dati personali, non sarà possibile ricevere riscontro in merito al reclamo/segnalazione effettuata.

Può comunque revocare il suo consenso scrivendo all'indirizzo e-mail museodeisaperi@unict.it, specificando nell'oggetto *"Esercizio dei diritti su trattamento dati personali – modulo di reclamo Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane"*

Data ____/____/_____

Firma _____

NOTICE

Processing your personal data

(pursuant to articles 13 and 14 of Regulation EU 2016/679)

Data controller

We inform you that your personal data will be processed by the University of Catania located in Piazza Università, 2 – Catania (Italy) as Data Controller (“Data Controller”).

Purpose of the processing

The personal data you provide in this form will be processed exclusively to manage your report and/or complaint and provide you with feedback by e-mail. The communication of your personal data is optional, but necessary so that the Data Controller can reply you regarding what has been reported; any refusal to provide your consent will not allow the Data Controller to inform you of the outcome of your complaint.

Methods of processing and storage your personal data

The processing of personal data will take place using manual and/or electronic tools, guaranteeing the confidentiality and security of the data itself and compliance with the specific obligations established by current legislation. The data will be stored on the University premises and only for the time necessary for the purposes for which they were collected.

Recipient of personal data

The data processed for the above purposes will be communicated or will be accessible to employees and collaborators assigned to the competent offices of the University of Catania who will be authorized and adequately trained for this purpose.

The University may also communicate your personal data to other public administrations or other public bodies for the same proceedings as well as to all those public entities when a data communication is required by community provisions, laws or regulations.

Rights of the individual

Pursuant to the articles. articles 15, 16, 17, 18, 19 and 21 of the GDPR Regulation, you have the right to access, rectify, oppose, erasure, restrict your data revoking the consent you provided. Furthermore, if you believe that the processing of your personal data is contrary to current legislation you can propose a complaint with the Guarantor for the Protection of Personal Data filling in the form you find at the following web address: <https://www.unict.it/ateneo/informative-e-esercizio-dei-diritti> and sending it to the University Data Protection Officer e-mail address: rpd@unict.it.

Withdrawing your consent

Any consent given can be freely revoked at any time, without prejudice to the lawfulness of the processing carried out before the revocation. The revocation of consent may be communicated to the e-mail contact of

the Data Protection Officer indicated above, indicating in the subject of the e-mail "*Revocation of consent to processing of personal data* – Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane complaint form".

The University's Data Protection Officer ("DPO") can be contacted at rpd@unict.it

Consent to the processing of personal data

I, the undersigned declare to have read, understood and approved the content of this notice and I

Consent Do not consent

to the processing of my personal data provided in this complaint form for the purposes specified above.

Please note that if you do NOT consent to the processing of your personal data, you will not be able to receive a reply to your complaint/report.

You can however revoke your consent by writing to the following e-mail address:
museodeisaperi@unict.it, specifying in the subject "Exercise of rights regarding personal data processing – Museo dei Saperi e delle Mirabilia Siciliane complaint form"

Date ____/____/____

Signature_____