

Carta della qualità dei servizi

Città della Scienza

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: Via Simeto, 1-23 – Via Scuto Costarelli 65

Città: Catania

Cap: 95124

Denominazione: Città della Scienza

Acronimo: CdS

Sito web: : <https://www.cds.unict.it>

Email: cds@unict.it

Direttore:

prof.ssa Alessia Tricomi

Dirigente

Dott.ssa Rosanna Branciforte

Responsabili:

- Responsabile tecnico, degli allestimenti museali e dell'accessibilità: arch. Sebastiano Pulvirenti



- Responsabile della comunicazione, delle pubbliche relazioni e della digitalizzazione: dott.ssa Ornella Maci
- Responsabile dei servizi educativi: dott.ssa Gabriella Guarino
- Responsabile amministrativo, della gestione delle risorse umane e delle procedure economico-finanziarie: dott. Salvatore Smiriglio

Telefono: 095 6139241 - 095 6139242 – 095 6139243

Eventuali altre sedi: nessuna

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica – istituzionale: Museo universitario

Tipo di gestione: diretta

Anno d'istituzione: *Iniziativa IN10 - Città della Scienza Catania-Lecce PO-FESR 1994- 1999 (DD MURST 2/3/98)*, successivamente afferente al 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 della Città della Scienza D.R. n. 3101 del 2/8/2023.

Notizie storiche:

Realizzato nell'ambito dell'iniziativa Catania-Lecce PO-FESR 1994-1999 (DD MURST 2/3/98) con il titolo di Iniziativa IN10 - Città della Scienza e, successivamente, afferente al Sistema Museale di Ateneo, Città della Scienza si colloca all'interno dell'antica raffineria "Zolfi Caruso & Torrisi", uno degli esempi di archeologia industriale catanese, sito in pieno centro città e storicamente collegato al complesso delle Ciminiere. L'edificio, acquistato dall'Università di Catania nel 2005, è stato totalmente ristrutturato nell'ambito del Progetto coordinato fra gli Atenei di Catania e Lecce con fondi europei e i lavori sono stati completati nel 2009.

Il sito copre una superficie di circa 2.700 metri quadri e si sviluppa tra la via Simeto e la via Scuto Costarelli comprendendo un grande corridoio interno che collega le varie Isole tematiche, un auditorium di 150 posti e un grande cortile.

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

Città della Scienza mira, oltre a svolgere una attività di valorizzazione e fruizione delle collezioni di Ateneo, a rappresentare, soprattutto, un polo innovativo di promozione e divulgazione della cultura scientifica rendendone attraenti e accessibili i contenuti al grande pubblico, attraverso svariate iniziative culturali, affiancando alle visite guidate seminari pubblici, laboratori, rassegne cinematografiche e attività di engagement del pubblico. La struttura, unica nel suo genere sul territorio e nell'intero sud Italia al di sotto di Napoli, dove è presente l'omonima Città della Scienza, va oltre il concetto tradizionale di museo e rappresenta un moderno Science Center multidisciplinare. (art.1 – Preambolo del Regolamento).

Con la sua Galleria delle Collezioni, Città della Scienza rappresenta inoltre una vetrina di materiali rappresentativi di tutti i musei scientifici 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.

Città della Scienza 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. Città della Scienza mira a promuovere la diversità e la sostenibilità, a espletare la funzione di facilitatore di inclusione sociale ed a essere un luogo di benessere.

In quanto agente di cambiamento, il Museo è costantemente impegnato nel mettere a punto iniziative di inclusione sociale, attraverso una programmazione (mostre temporanee, seminari, laboratori, etc.) che tiene conto della natura complessa del territorio e della comunità in cui si trova. Il Museo, infatti, attraverso il linguaggio della divulgazione scientifica intraprende percorsi che coinvolgono fasce di popolazione che, per diverse ragioni, non possono fruire della comunicazione della scienza e della cultura.

Città della Scienza è quindi visto come una finestra sull'innovazione e un ponte culturale tra l'università e la cittadinanza, le scuole e i turisti anche stranieri.

Missione

Città della Scienza è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del proprio patrimonio storico culturale scientifico e naturalistico.

La principale missione, sottesa al progetto del Museo, è quella di offrire uno spazio in cui il visitatore sia protagonista, non spettatore: un luogo dove giochi ed esperimenti accendano la curiosità verso i mille perché della natura e della tecnologia, all'insegna del "vietato non toccare". Città della Scienza è un incubatore di idee e di opportunità: al suo interno è possibile partecipare a conferenze, seminari e dibattiti; realizzare laboratori scientifici adatti a tutte le età; visitare mostre dedicate ad argomenti scientifico-tecnologici di particolare attualità; assistere a spettacoli, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche, concerti. Non più la dimensione statica, conservativa ed espositiva di un museo tradizionale, dunque, ma divulgativa e didattica, in grado di mostrare il divenire della conoscenza, di facilitare un confronto fra scienza e società attraverso percorsi conoscitivi in cui l'ormai classico exhibit interattivo convive con video e rappresentazioni grafiche, supporti multimediali, animazioni in 3D, simulazioni e realtà virtuale, e con tutti gli innovativi strumenti comunicativi nati dal contributo delle nuove tecnologie informatiche.

Parte integrante delle attività del Museo sono:

- la diffusione dell'importante ruolo dell'Università di Catania nell'ambito della cultura scientifica e della ricerca nazionale ed internazionale;
- la collezione, la conservazione, e l'esposizione del patrimonio materiale e immateriale;
- lo svolgimento delle attività educative, didattiche attraverso la fruizione delle collezioni e la realizzazione di laboratori dedicati, prestando anche attenzione alla formazione culturale delle nuove generazioni;
- le ricerche, la valorizzazione e la promozione dello studio e della conoscenza delle collezioni museali e del patrimonio storico, culturale, scientifico e naturalistico dell'Università interpretandolo e raccontandolo;
- la cura e la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative anche per persone con difficoltà sensoriali e cognitive (ad esempio pubblicazioni anche vocali, libri tattili, racconti via radio, video spot);
- l'apertura al pubblico, promuovendo l'abbattimento delle barriere fisiche e culturali al fine di garantire una più efficace fruizione e una più ampia diffusione della cultura e della conoscenza scientifica. In particolare, promuove l'accessibilità fisica, sensoriale e culturale al museo per persone con disabilità cognitive o motorie e/o con bisogni particolari, promuovendo la cultura dell'inclusione e del benessere;
- l'approccio multidisciplinare all'offerta museale: accanto all'esplorazione dei principi basilari delle diverse discipline scientifiche si raccontano le vite di ricercatori e ricercatrici inserendo idee e scoperte in una dimensione storica, promuovendo la cultura delle materie STEM (Science Technology Engineering



Mathematics) e la complessa trama delle connessioni fra i differenti campi del sapere che caratterizza ogni tessuto culturale;

- la progettazione e l'offerta di esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione delle conoscenze scientifiche anche con la partecipazione della comunità con la quale co-progetta e sperimenta nuove esperienze anche multisensoriali;
- la promozione di una rete locale con gli altri musei sia cittadini che nazionali;
- la promozione della parità di genere con particolare riguardo alle discipline scientifiche;
- le collaborazioni con le scuole di ogni ordine e grado per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura scientifica; stipula accordi con enti, associazioni e fondazioni del territorio per le attività che rientrano negli interessi del museo, quali la divulgazione scientifica, la digitalizzazione degli exhibit, la promozione di nuove forme di comunicazione museale.

Città della Scienza è quindi visto come uno spazio culturale innovativo aperto alla cittadinanza, alle scuole e ai turisti anche stranieri, per scoprire che conoscere e apprendere è un'avventura emozionante, oltre che indispensabile per la crescita dell'individuo, di qualunque età.

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

Compiti e servizi

Città della Scienza, 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:

- 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;
- svolge attività educative e didattiche compresi i tirocini e le attività proprie dei corsi universitari;
- 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;
- 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;

- 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;
- sono ammessi eventuali contributi volontari ad opera di terzi;
- aggiorna periodicamente il sito web e le piattaforme digitali;
- 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;
- raccoglie donazioni, sponsorizzazioni o altre forme di mecenatismo in accordo con le normative vigenti presso l'Università di Catania;
- 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 e formalizza 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 attraverso la stipula di manifestazioni di interesse e 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;
- 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: 1.516 mq**
 - spazi espositivi permanenti (Galleria delle Collezioni) mq 262
 - sala multifunzionale (Auditorium) mq 187
 - spazi Museo interattivo e Kid Corner mq 595
 - Caffetteria mq 52
 - Passerella piano terra mq 420
- **verticale:** lo sviluppo in altezza delle sale varia dagli 8 ai 12,5 metri

Spazi esterni (giardini e parchi): Cortile esterno per rassegne cinematografiche, spettacoli teatrali ed altre attività all'aperto mq 570

Numero totale sale: il Museo si sviluppa in due sezioni principali: la Galleria sonora delle collezioni, un ampio corridoio sospeso che percorre tutta la zona espositiva e, al piano terra le Isole tematiche e il Kid Corner.



La Galleria è suddivisa in 5 sezioni con teche che espongono parte delle collezioni dei principali musei scientifici dell'Ateneo.

Le Isole tematiche occupano 5 grandi sale espositive collegate da un'ampia passerella.

Numero dei visitatori annui: 2.500 (visitatori anno 2022)

Referente della compilazione della carta

Nome: Dott.ssa Gabriella Guarino

Qualifica: Responsabile dei servizi educativi

Telefono: 095 6139241 - 095 6139242

Email: gabriella.guarino@unict.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Orario di apertura feriale: il museo segue gli orari di apertura dell'Ateneo di Catania. Le visite guidate sono organizzate il lunedì, mercoledì e venerdì 9:00 – 13.00 (due turni 9:00-11:00 e 11:00-13:00) e il giovedì 15:00-17:00

Apertura serale: occasionale in caso di eventi specifici (Sharper night, Ciak si ...scienza).

Numero di ore giornaliere: 4.5/7 ore

Giorni di apertura: dal lunedì al venerdì (*), lunedì mercoledì giovedì e venerdì per le visite guidate, altri eventi in date concordate, il sabato su prenotazione o per eventi speciali

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

- venerdì 6 gennaio – Epifania
- lunedì 6 febbraio (Chiusura Ateneo)
- domenica 9 aprile – Pasqua
- lunedì 10 aprile – Lunedì dell'Angelo
- lunedì 24 aprile (Chiusura Ateneo)
- martedì 25 aprile – Festa della Liberazione
- lunedì 1° maggio – Festa dei Lavoratori
- venerdì 2 giugno – Festa della Repubblica
- da lunedì 7 a venerdì 18 agosto (Chiusura Ateneo)
- mercoledì 1° novembre – Tutti i santi
- venerdì 8 dicembre – Festa dell'Immacolata Concezione
- lunedì 25 dicembre – Natale



- martedì 26 dicembre – Santo Stefano
- martedì 2 gennaio 2024 (Chiusura Ateneo)

Numero di giorni di apertura annua

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. Le visite guidate si svolgono di norma da gennaio a giugno e da ottobre a dicembre. Durante tutto l'anno e, in particolare, i mesi estivi vengono organizzati numerosi eventi di divulgazione scientifica.

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.cds.unict.it>

Presenza di social media:

<https://www.facebook.com/cittadellascienza Catania>

<https://twitter.com/cittascienza ct>

https://www.instagram.com/cds_unict/

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

<https://www.youtube.com/@cittadellascienzaunict6214>

<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://turismo.comune.catania.it/scoprire-catania/musei/musei-scientifici/citt-della-scienza/>

<https://www.isprambiente.gov.it/it/attivita/museo/regioni/musei/citta-della-scienza>

<https://fondoambiente.it/luoghi/citta-della-scienza-109966>

<https://csfnsm.ct.infn.it>

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, per i gruppi

Modalità di prenotazione: prenotazione su www.eventbrite.it, telefonica 095 6139241, per mail cds@unict.it, la prenotazione dei gruppi (es. scolaresche o gruppi di turisti) è 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, a cura dei funzionari che svolgono le visite guidate, forniscono informazioni anche i borsisti che supportano le visite

Disponibilità di materiale informativo gratuito: sì (approfondimenti sulle tematiche scientifiche connesse ai materiali esposti)

Segnaletica interna:

- Mappe di orientamento
- 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, ampio parcheggio presente nel vicino piazzale su viale Africa

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 (progetto accessibilità)

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente: Tutte le sale hanno accesso diretto dal cortile.

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente: 100%

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)
- servizio esterno di vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili: 2 elevatori

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione: Tutte

Sale aperte: tutte



Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato: sì (caso COVID), max2 gruppi da 25 visitatori per le visite, max 150 per le attività in Auditorium

Pulizia delle sale: giornaliera

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

Percentuale di mq fruibili sul totale: 90 % (2.438 mq sul totale di 2.700 mq compresi cortile, depositi e laboratori)

Spazi comunque visitabili: un totale di 2.335 mq (non conteggiati uffici, depositi e locali tecnici)

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti): bisettimanale o giornaliera in caso di eventi

Spazi dedicati alla comunicazione: Auditorium e zona caffetteria

Zone di sosta: Sì

Area Wi-Fi: rete di Ateneo e rete EDUROAM disponibili, (accesso guest in corso di realizzazione)

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

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

Guide brevi: Sì (opuscoli)

Materiale informativo/brochure/depliant: Sì Gratuito

Catalogo generale: in fase di realizzazione per gli strumenti e le collezioni della Galleria



Audioguide: in fase di realizzazione per gli strumenti e le collezioni della Galleria

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:

Sì, un totem multimediale (Dreamin <https://dreamin.unict.it/>); 2 schermi touch interattivi anche per la proiezione di video e filmati

Visite didattiche:

Sì

Strumenti multimediali:

proiettori architettonici; exhibit multimediali

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

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio: Riserve Naturali di cui Unict è ente gestore, altro 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:

in fase di realizzazione con il progetto accessibilità

Servizi di ospitalità

Bookshop: no

Caffetteria e Ristorante: zona ristoro con distributori automatici

Guardaroba custodito: piccolo guardaroba all'ingresso, ampliamento in allestimento

Servizi igienici anche per disabili: Sì

Nursery: in fase di realizzazione (progetto accessibilità), è inoltre presente un kid corner per utenti al di sotto dei 5 anni

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: attualmente 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:

Scienze naturali/Fisica/Informatica/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, quotidiani e canali radio-televisivi

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

- Convenzione CdS-CSFNSM
- Manifestazioni di interesse
- Volontariato per eventi specifici

Educazione e didattica

Servizi educativi: Sì

Didattica affidata in concessione: no

Attività di alternanza scuola/lavoro: Sì, PCTO

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 robotica e fisica), su richiesta

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

Informazione e assistenza Educazione e Didattica 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: in parte

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, Quotidiani ed emittenti radio-televisive

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione: su richiesta

Orario: via mail

Numero di opere inventariate:

Numero di opere esposte:

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 di Ateneo

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

Si, 100%

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, in fase di ampliamento e adeguamento (Progetto accessibilità)

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 ed Enti di Ricerca operanti sul territorio)

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)
Città della Scienza ha iniziato il processo dell'accreditamento al Sistema Museale Nazionale
<https://sistemamusealenazionale.beniculturali.it/>

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/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini: sì, ma non formalizzate

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)
Esiste una convenzione per la valorizzazione e fruizione di CdS con il CSFNSM; in via di formalizzazione il comitato degli stackholder

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

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.):

- Maggiore Inclusione sociale, partecipazione attiva, superamento barriere cognitive e sensoriali
- Attività di sperimentazione
- Nuove modalità di fruizione, digitalizzazione e multimedialità negli exhibit

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.):

Attualmente è in corso il miglioramento grazie al un finanziamento PNRR sulla accessibilità

Il progetto ha lo scopo di aumentare la qualità della accessibilità e dell'esperienza di visita del museo per tutte le esigenze dei fruitori anche con carenze sensoriali, fisiche e cognitive. In questo ambito rientrano le proposte di adeguati servizi (area di sosta, guardaroba, punto di informazione).

Sono previsti alcuni interventi per migliorare le condizioni di accessibilità, sicurezza e fruizione, nello specifico:

- a) sistemazione di alcuni spazi di accoglienza e attesa;
- b) inserimento negli spazi di accesso di percorsi tattili, tattilo-plantare, o con dispositivi sonori per i visitatori con disabilità visiva;
- c) sito web con accessibilità ampliata

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 le esperienze più immersive e adatte al superamento di barriere sensoriali e cognitive.

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

Il museo espone alcuni esempi particolarmente significativi provenienti dalle collezioni di area scientifica afferenti al SiMuA. È prevista la possibilità di rotazione periodica di alcuni materiali provenienti dalle collezioni dell'Ateneo catanese e lo svolgimento delle conseguente attività di catalogazione.

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

- 1) la pannellistica didattico educativa anche attraverso testi ad alta leggibilità e in Braille
- 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 accessibile 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 (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.): Si prevede il miglioramento dei:

- 1) spazi per accoglienza



2) punto informativo

3) guardaroba

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 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 del Museo.

Il comitato degli Stakeholder è in fase di istituzione

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



Modulo di reclamo/suggerimento – Complaint/Suggestion Form

Città della Scienza

Indirizzo / Address: via Simeto 1 Catania

Tel 095 6139241 Email cds@unict.it

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

MODULO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

Trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Università di Catania. Città della Scienza in qualità di soggetto mediante il quale l'Università di Catania esercita le funzioni di Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Ministeriale n. 147 del 14 marzo 2019, desidera informarla sulle finalità e le modalità del trattamento dei Suoi dati personali e sui diritti che Le sono riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla loro libera circolazione ("GDPR"), dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, nonché eventuali ulteriori disposizioni normative applicabili al trattamento in oggetto.

I dati da Lei forniti verranno trattati per la gestione del presente modulo di reclamo.



Il conferimento dei dati è necessario al raggiungimento delle finalità di cui sopra, l'eventuale rifiuto di fornire i dati potrebbe comportare l'impossibilità di provvedere alle finalità suddette.

Città della Scienza garantisce che i dati personali acquisiti mediante le specifiche procedure, saranno trattati mediante strumenti manuali o informatici e telematici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative ai suddetti procedimenti e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti dall'art. 22, legge 241/1990 sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa), con modalità atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza e, in ogni caso, nel rispetto della normativa vigente.

I dati potranno essere altresì comunicati e/o trattati da parte di soggetti terzi (nominati Responsabili del Trattamento ex art. 28 del Regolamento), di cui Città della Scienza potrà avvalersi per esigenze gestionali ed organizzative rispetto alle attività previste nell'oggetto del presente documento.

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

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