



LA CARTA DEI SERVIZI

del

Science Centre

Rev.04 del 11 aprile 2017

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
PRESENTAZIONE	3
INTRODUZIONE.....	4
I PRINCIPI	6
LA DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	7
LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI	7
LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ.....	8
SEGNALAZIONI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI.....	9
COMUNICAZIONE	9
REVISIONE E AGGIORNAMENTO.....	9
MODULO SEGNALAZIONE.....	91



PRESENTAZIONE

La **CARTA DEI SERVIZI** è uno strumento di informazione e una guida a disposizione dei visitatori del nostro **SCIENCE CENTRE** per aiutarli ad usufruire, alle migliori condizioni possibili, dei servizi museali e di educazione scientifica erogati dalla Fondazione IDIS-Città della Scienza.

In questa terza edizione della **CARTA DEI SERVIZI**, gli utenti troveranno elencati i servizi offerti, gli standard di qualità promessi e le modalità di fruizione, con un'attenzione particolare al rispetto delle esigenze di informazione, accoglienza, partecipazione e assistenza.

La **CARTA DEI SERVIZI** è soggetta ad un aggiornamento continuo: ogni successiva revisione sarà possibile anche e soprattutto in conseguenza di una migliore individuazione delle esigenze e delle proposte che ci perverranno dai nostri visitatori e che noi continuamente solleciteremo.

Il Direttore del Science Centre



Massimo Cusani

INTRODUZIONE

Il **SCIENCE CENTRE** di Fondazione IDIS-Città della Scienza è il primo museo scientifico interattivo realizzato in Italia; esso è uno strumento educativo di diffusione della cultura scientifica e tecnologica.

L'obiettivo fondamentale dei **SCIENCE CENTRE** è di assicurare servizi di qualità nelle attività di informazione e di divulgazione scientifica, di favorire l'accesso e l'accoglienza nelle aree espositive e nei laboratori didattici a tutti; si propone di stimolare nel visitatore la voglia di capire attraverso una metodologia didattica innovativa.

I nostri servizi vogliono anche costituire occasioni d'incontro e di dibattito con tutti gli utenti per la condivisione di esperienze conoscitive.

Il **SCIENCE CENTRE** si colloca nella tradizione dei musei scientifici di nuova generazione (tradizione inaugurata dall'Exploratorium di San Francisco nel 1969).

L'approccio utilizzato punta a trasformare la materia scientifica, da nozione di non facile comprensione, in un'esperienza accattivante e coinvolgente che privilegia l'appropriazione del metodo scientifico e la partecipazione sociale alle scelte di civiltà (che implicano sempre più l'introduzione massiccia della tecnologia). Uno dei punti cardine del nostro approccio teorico risiede nel superamento delle separazioni, spesso artificiali, tra i diversi campi del sapere. Utilizzando un approccio multidisciplinare è possibile costruire percorsi didattici e formativi in grado di restituire all'uomo e alla natura, attraverso la cultura, la loro magnifica complessità.

Qualità, rigore scientifico e culturale, alto valore educativo, comunicazione chiara divertente ed emozionante, fanno del nostro **SCIENCE CENTRE** un luogo adatto, per i suoi contenuti, ad un pubblico di ogni età e livello, in cui la scienza, l'arte, l'architettura e la tecnologia si fondono in un'offerta innovativa che stimola certamente la curiosità anche del visitatore più esigente e più attento ai linguaggi della comunicazione.

Con la **CARTA DEI SERVIZI** si vuole rispondere alle esigenze che vertono sui concetti di Qualità, Condivisione e Consapevolezza.

In estrema sintesi, ci si pone come obiettivo quello di:

- fissare in modo chiaro i principi e i criteri di gestione e di funzionamento dei servizi offerti al pubblico;
- rendere visibili e assicurare, con la maggior efficacia possibile, le informazioni sulle modalità delle prestazioni, gli standard qualitativi e le specifiche offerte formative nel campo dell'educazione alla scienza;
- migliorare la comunicazione, per favorire una sempre maggiore trasparenza delle scelte gestionali e organizzative;
- indurre dinamiche positive di stimolo, coinvolgimento e collaborazione tra responsabili e operatori della struttura e gli utenti che fruiscono sia dei servizi museali che delle attività educative e formative;
- consentire agli utenti di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

I PRINCIPI

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali la Fondazione IDIS-Città della Scienza rispetta i seguenti principi ispiratori contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Uguaglianza

I nostri servizi sono offerti in base al principio d'uguaglianza, applicato garantendo a tutti un uguale trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, età, lingua, confessione religiosa, orientamento sessuale e opinione politica.



Accoglienza

La Fondazione IDIS-Città della Scienza si adopera quotidianamente per rimuovere gli ostacoli all'accesso alle persone disabili e promuove iniziative volte a facilitare l'accesso al **SCIENCE CENTRE** a chiunque sia in condizioni di svantaggio dal punto di vista sociale e culturale, compresi i cittadini stranieri.

Le attività di informazione, di comunicazione, di educazione didattica e scientifica, oltre ad essere caratterizzate da un approccio multidisciplinare, si ispirano a criteri di obiettività, completezza e imparzialità.

Continuità dei servizi

Il **SCIENCE CENTRE** assicura continuità e regolarità nell'erogazione dei propri servizi. In caso di impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

La Fondazione IDIS-Città della Scienza promuove un'ampia informazione sulle attività svolte e, nella pianificazione delle proprie attività e iniziative, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

Miglioramento continuo

La Direzione generale e i responsabili delle attività del **SCIENCE CENTRE** perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi, adottando soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche innovative.

LA DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione Idis-Città della Scienza è uno dei più importanti musei *hands-on*: grandi e piccoli sono chiamati a sperimentare direttamente i fenomeni scientifici presenti in natura e nella vita quotidiana. I visitatori sono protagonisti attivi del “fare scienza”. Essi sono invitati ad osservare, riprodurre ed analizzare i fenomeni, a porsi domande e cercare risposte attraverso *exhibit* interattivi, postazioni multimediali, installazioni di arte contemporanea, laboratori, strumentazioni scientifiche. Nei suoi circa 6.000 mq di aree coperte e 5.000 di aree all'aperto, ospita:



- CORPOREA, il Museo del Corpo Umano.
- Un'area di circa 1.000 mq dedicata a **mostre scientifiche interattive** sul tema del MARE.
- L'**Officina dei Piccoli** – una sezione del **SCIENCE CENTRE** interamente dedicata ai bambini da 0 a 10 anni. Si tratta di uno spazio di oltre 500 mq che ospita exhibit, laboratori, installazioni interattive.
- La sezione **Gnam Village**, un'area didattico-interattiva sulle tematiche dell'educazione alimentare, nata dalla collaborazione tra l'Assessorato all'Agricoltura e alle Attività Produttive della Regione Campania e la Fondazione Idis-Città della Scienza: un itinerario espositivo volto a incoraggiare i comportamenti critici del consumatore.
- Numerosi spazi per **mostre temporanee**.
- Il **Teatro Galilei 104**, che fa parte del complesso didattico, dove si svolgono spettacoli per ragazzi e teatro scientifico.

LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I Servizi offerti dal **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS-Città della Scienza sono i seguenti:

- biglietteria
- informazione e accoglienza
- prenotazione presso il *contact centre* e *on-line*
- visite guidate
- sito internet
- iniziative culturali (mostre, conferenze, proiezioni, seminari)
- attività formative e servizi educativi (progetti scolastici, corsi di aggiornamento per insegnanti, attività educative del weekend)
- affitto spazi per manifestazioni culturali
- shop
- bar e caffetteria
- ristorante

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS-Città della Scienza si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità, ai quali corrispondono specifici indicatori e fattori della qualità.

Fattore della qualità	Indicatore	Standard di qualità	Impegni della Fondazione Idis
ACCESSO	Orario di apertura al pubblico	Almeno 40 ore settimanali	Comunicazione calendario e orari di apertura/chiusura
	Tempo di attesa	Disponibilità, facilità di contatto	Potenziamento personale di contatto
ACCOGLIENZA	Informazione e orientamento	Visibilità ed estetica	Punti informativi localizzati Riconoscibilità del personale
	Segnaletica e materiali a disposizione del pubblico	Chiarezza e visibilità	Indicazioni precise e esaustive Fruibilità di materiali informativi gratuiti
	Informazioni <i>on line</i> sui servizi	Linguaggi comprensibili	Indicazione indirizzo web su tutti i materiali
	Accesso facilitato per persone disabili	Mancanza di barriere architettoniche	Disponibilità di attrezzature e strumenti di ausilio Personale dedicato
CORTESIA	Comportamento del personale di contatto	Gentilezza, rispetto e cordialità del personale	Formazione del personale
COMPETENZA	Formazione continua del personale	Numero corsi di aggiornamento programmati	Almeno n.1 corso di formazione ogni 2 anni
VERIFICA ATTIVITÀ	Sistema segnalazione disservizi Customer Satisfaction (C.S.)	Numero reclami ricevuti/anno Percentuale reclami accolti N. analisi di C.S.	Monitoraggio, analisi e trattamento del reclamo Almeno n.1 analisi di C.S. all'anno
ASPETTI TANGIBILI	Manutenzione continua delle strutture fisiche, delle attrezzature, degli exhibit	Funzionalità ed Efficienza	Verifica giornaliera Piano di manutenzione programmata
AFFIDABILITÀ	Livello di garanzia degli accordi presi con gli utenti	Prestazione del servizio promesso in modo affidabile e preciso	Rispetto degli impegni presi
SICUREZZA	Percentuale di presenza di pericoli e rischi	Monitoraggio delle problematiche della sicurezza	Misure di prevenzione Policy aziendale rivolta all'eliminazione del rischio

SEGNALAZIONI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se i visitatori, durante la loro visita al **SCIENCE CENTRE**, dovessero riscontrare delle differenze nei servizi di cui si è usufruito, rispetto agli impegni contenuti nella **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**, potranno inoltrare una segnalazione puntuale da presentare avvalendosi del modulo allegato, compilandolo e consegnandolo in biglietteria. Allo stesso modo, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, sarà possibile avanzare suggerimenti e proposte migliorative, che verranno attentamente vagliati dalla Fondazione Idis-Città della Scienza e, nel caso sia possibile, attuati.

Altrimenti si potrà inviare una mail al seguente indirizzo:

➤ museo@cittadellascienza.it

COMUNICAZIONE

Sarà data ampia comunicazione della **CARTA DEI SERVIZI** sul sito Internet www.cittadellascienza.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La **CARTA DEI SERVIZI** del **SCIENCE CENTRE** è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

MODULO SEGNALAZIONE (Disponibile a parte)

Vorrei segnalare una eventuale proposta di miglioramento del servizio:

--



COMPILAZIONE FACOLTATIVA

Compilando i dati personali potremo informarla entro 7 giorni sugli esiti relativi alla Sua segnalazione.

NOME E COGNOME

--

INDIRIZZO

CAP

CITTA'

--	--	--

TEL.

CELL.

E-mail

--	--	--

INFORMATIVA

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n° 196/03, che i dati personali verranno utilizzati esclusivamente al fine di rispondere alla presente segnalazione e per fornire informazioni relative agli eventi e iniziative organizzate dalla Fondazione IDIS-Città della Scienza.

Autorizzo l'utilizzo dei miei dati personali

Non autorizzo l'utilizzo dei miei dati personali

DATA

--	--	--	--	--