



# CARTA DEI SERVIZI

del

# Science Centre

Rev.06 del 4 gennaio 2021

## 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 questo aggiornamento 2021 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



## INTRODUZIONE

Il **SCIENCE CENTRE** della 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** in tutto il mondo, è di assicurare servizi di qualità nelle attività di informazione e di diffusione della cultura scientifica, di favorire l'accesso e l'accoglienza nelle aree espositive e nei laboratori didattici a tutti; si propongono 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 diversamente abili 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 avisare 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, anche attraverso i social media.

### *Miglioramento continuo*

La Direzione 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 e degli INSETTI.
- Il Planetario 3D.
- Il Padiglione Galilei e altri spazi per **mostre temporanee**.
- Un sistema strutturato di aule attrezzate per lo svolgimento di attività didattiche.
- Aree all'aperto attrezzate.

## LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I Servizi offerti dal **SCIENCE CENTRE** della Fondazione Idis-Città della Scienza, tutti rispettando i criteri di massima sicurezza e prevenzione del Covid19, sono i seguenti:

- biglietteria anche on-line
- informazione e accoglienza
- prenotazione della visita presso il *contact centre* e *on-line*
- visite guidate
- sito internet e profili social
- 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
<b>ACCESSO</b>	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
<b>ACCOGLIENZA</b>	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 diversamente abili	Assenza di barriere architettoniche	Disponibilità di attrezzature e strumenti di ausilio Personale dedicato
<b>CORTESIA</b>	Comportamento del personale di contatto	Gentilezza, rispetto e cordialità del personale	Formazione del personale
<b>COMPETENZA</b>	Formazione continua del personale	Numero corsi di aggiornamento programmati	Almeno n.1 corso di formazione ogni 2 anni
<b>VERIFICA ATTIVITÀ</b>	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
<b>ASPETTI TANGIBILI</b>	Manutenzione continua delle strutture fisiche, delle attrezzature, degli exhibit	Funzionalità ed Efficienza	Verifica giornaliera Piano di manutenzione programmata
<b>AFFIDABILITÀ</b>	Livello di garanzia degli accordi presi con gli utenti	Prestazione del servizio promesso in modo affidabile e preciso	Rispetto degli impegni presi
<b>SICUREZZA</b>	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 ai seguenti indirizzi:

- [museo@cittadellascienza.it](mailto:museo@cittadellascienza.it)
- [contact@cittadellascienza.it](mailto:contact@cittadellascienza.it)

o comunicare attraverso i canali social, ad esempio Facebook, Tripadvisor, ecc.



## COMUNICAZIONE

Sarà data ampia comunicazione della **CARTA DEI SERVIZI** sul sito Internet [www.cittadellascienza.it](http://www.cittadellascienza.it)

## REVISIONE E AGGIORNAMENTO

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

## MODULO SEGNALAZIONE

***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**

--	--	--