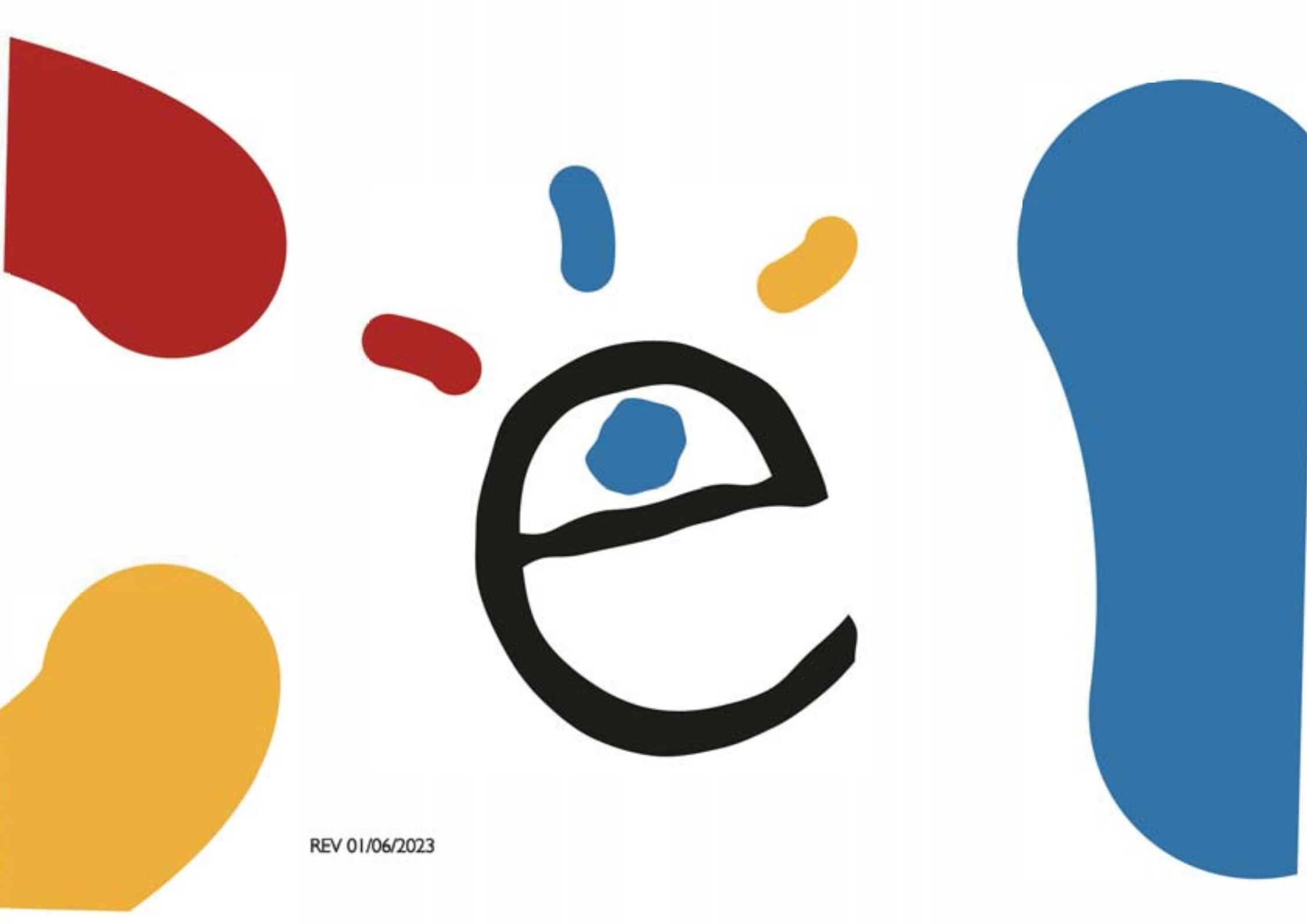




REV 01/06/2023

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi di Explora, il Museo dei bambini di Roma.



La Carta rappresenta:

- un mezzo di informazione sulle attività e sui servizi offerti al pubblico;
- un riferimento per gli operatori in quanto individua i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta;
- uno strumento di comunicazione fra Explora il Museo dei Bambini di Roma e i suoi visitatori;
- un concreto segnale di continua e trasparente verifica della gestione attraverso il dialogo diretto con gli utenti finalizzato al miglioramento dei servizi resi.

Con questa Carta:

- la Cooperativa si impegna a garantire servizi qualitativamente elevati;
- il pubblico è informato sulle attività e i servizi offerti;
- i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dal personale del museo.

La presente Carta è scaricabile dal sito www.mdbr.it e soggetta a revisione annuale.

La partecipazione del pubblico è parte fondamentale del processo di miglioramento dei servizi del museo. I nostri visitatori sono quindi invitati a partecipare attivamente inviandoci suggerimenti, segnalazioni e reclami a segreteria@mdbr.it

CARTA
DEI
SERVIZI

EXPLORA

Politica per la qualità e principi della carta.



Museo dei Bambini Società Cooperativa Sociale Onlus è un'organizzazione con sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla EN ISO 9001:2015.

La mission:

- INCORAGGIARE e aiutare il naturale desiderio di apprendimento che è in ogni bambino con proposte ed esposizioni stimolanti, divertenti e studiate per le diverse fasce d'età;
- OFFRIRE a genitori e bambini la possibilità di vivere insieme questa particolare e affascinante esperienza, che permetterà al bambino di crescere e all'adulto di ritornare bambino;
- OFFRIRE agli insegnanti e alla scuola esperienze ricche, innovative, non disciplinari, sulle quali si potrà continuare a lavorare in classe;
- SUSCITARE nei bambini e nei loro accompagnatori attenzione e atteggiamenti positivi verso l'interazione culturale, la cooperazione, il rispetto per gli altri e per l'ambiente;
- AVVICINARE i bambini e gli adulti ai temi della scienza e della ricerca promuovendo cultura, conoscenza e nuove tecnologie.

CARTA
DEI
SERVIZI

EXPLORA

**Il nostro
strumento
più
importante?**

**Uno staff
motivato,
sinergico
ed
entusiasta!**

Lo staff di Explora lavora per:

- la progettazione e realizzazione di exhibit intelligenti e stimolanti;
- offrire laboratori creativi e con contenuti educativi e mediante un approccio ludico/didattico per le famiglie e le scuole;
- elaborare per gli insegnanti offerte formative attuali, innovative e propositive di strumenti didattici complementari a quelli tradizionali;
- offrire servizi che `incontrano le necessità delle famiglie;
- realizzare una comunicazione integrata e globale diretta al pubblico, efficace ed accattivante;
- capitalizzare qualsiasi suggerimento o reclamo sia interno, sia esterno.



I principi che regolano la nostra carta

EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione.

• IMPARZIALITÀ

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è imparziale e giusto.

• PARTECIPAZIONE

La Cooperativa si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/riflessioni circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare ogni richiesta nel migliore dei modi.

• EFFICACIA ED EFFICIENZA.

I servizi sono erogati utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone.



Standard di qualità

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti. Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo si impegna a realizzare al fine di un continuo miglioramento.



DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO
Normazione	Possesso di un Regolamento	Regolamento del Museo approvato dall'organo competente	Regolamento museo; Regolamento Campus; Regolamento night party; Regolamento carta amici; Regolamento festa; Regolamento Officina in cucina; Regolamento Scuole
Trasparenza	Possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato sul sito e aggiornata periodicamente	Carta dei servizi aggiornata annualmente
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	- Esame dei reclami pervenuti tramite social o mail con risposta inviata entro 7 giorni lavorativi; - Esame e risposta ai questionari pervenuti entro 60 giorni lavorativi; - Invio automatico per email del link al questionario per i visitatori che hanno prenotato/acquistato online; - Invio manuale per email alle liste dei partecipanti alle feste e campus e a sponsor con link ai questionari; - Invio manuale per email del questionario per tirocinanti; - Consegna a mano del questionario per scuole e formazione insegnanti; - Analisi e sintesi dei risultati	Gradimento generale 2022: 87% Percezione come luogo di divertimento: 90% Percezione come luogo di educazione: 94% Percezione come luogo di innovazione: 90% Percezione come luogo di promozione temi scientifici: 91%

Offerta culturale per le famiglie



- Visite dal martedì alla domenica (eventuali aperture eccezionali di lunedì ed eventuali chiusure eccezionali sono sempre presenti su sito e segreteria telefonica) con quattro turni quotidiani (tre turni ad agosto);
- Laboratori nei weekend e festività, atelier manuali didattico-creativi, proposti durante il turno di visita (attività su prenotazione incluse nel costo del biglietto);
- Mostre interattive temporanee;
- Mostre negli spazi esterni ad accesso gratuito;
- Letture animate gratuite in libreria;
- Seminari, Convegni, Presentazione di libri o di particolari eventi ad ingresso gratuito per il pubblico;
- Feste di compleanno e night party;
- Campus Estivi / Invernali/ Primavera durante le vacanze scolastiche;
- Carta Amici, abbonamento annuale per famiglie;
- Officina in cucina, laboratori manuali su prenotazione nell'edificio sito in Via Flaminia 80;
- Attività outdoor, per eventi speciali ed eventi aziendali;
- Eventi speciali gratuiti legati a progetti del museo e, ogni anno, in occasione della Notte dei ricercatori (ingresso gratuito) dell'ultimo venerdì di settembre e della Giornata per i Diritti dell'Infanzia (ingresso gratuito 4 turni) il 20 novembre.

Offerta culturale per le scuole

- VISITA DIDATTICA con laboratori tematici di approfondimento per la Scuola Primaria e Secondaria di I grado;
- PERCORSI TEMATICI e animazioni per la Scuola dell'Infanzia ed i Nidi;
- VISITA-STUDIO rivolta alle classi liceali e studenti universitari per approfondire il proprio percorso di studio grazie all'osservazione diretta sul campo;
- WORKSHOP FORMATIVI e di aggiornamento per docenti di ogni ordine e grado, educatori, operatori didattici riconosciuti dal Miur – Ufficio Scolastico Regionale del Lazio;
- FORMAZIONE AD HOC, rivolta ad istituti scolastici, educatori, cooperative ed operatori didattici.
- EXPLORA IN CLASSE. Laboratori e divertimento a scuola con gli animatori di Explora.



Offerta culturale per enti e aziende.

Eventi privati ospitati da Explora nei propri spazi;

- Affitti dei propri spazi interni ed esterni;

Attività di progettazione per:

- Animazioni e laboratori didattici fin sede o fuori sede;
- Europrogettazione e bandi nazionali;
- Progettazione di nuovi exhibit ad hoc per sedi aziendali
- Progettazione didattica per eventi aziendali o Family Day.



Servizi educativi



PER IL PUBBLICO DI FAMIGLIE:

- non sono previste visite guidate;
- lo spazio dedicato alle mostre temporanee è aperto durante tutti i turni di visita (se con orari specifici è sempre segnalato sul sito);
- il piano superiore e lo spazio 0/3 anni chiudono 15 minuti prima della chiusura turno visita;
- gli animatori si occupano dell'accoglienza al padiglione espositivo in lingua italiana e inglese e sono a disposizione del pubblico nelle principali sezioni del museo;

PER IL PUBBLICO SCOLASTICO:

- visite didattiche con laboratorio (su prenotazione).

Biglietteria e accoglienza

LA BIGLIETTERIA è aperta al pubblico dal martedì alla domenica dalle 9.30 alle 19.00 (ad eccezione del mese di Agosto con apertura dalle 11.00 alle 19.00). Variazioni sempre segnalate sul sito e nella segreteria telefonica;

L'ACCESSO al padiglione espositivo di Explora è a numero chiuso ed è organizzato in 4 turni di 1 ORA e 45 MINUTI ciascuno per gestire il flusso dei visitatori, evitare il sovraffollamento ed offrire una visita migliore;

IL PERSONALE addetto gestisce la prima accoglienza dei visitatori, fornisce informazioni anche telefonicamente, effettua le prenotazioni telefoniche ed email, distribuisce depliant informativi;

Sono presenti

COMUNICAZIONI affisse e nei monitor per informazioni generali, orari, tariffe, avvisi al pubblico ed eventuali interventi di manutenzione su exhibit;

GLI SPAZI DI ATTESA E SOSTA nella hall di ingresso con caffetteria e atrio esterno coperto oltre ad ulteriori spazi nelle aree verdi;



Costi d'ingresso



BAMBINO 0-12 MESI

GRATUITO

BAMBINO 12-36 MESI

7,00 €

BAMBINO DAI 3 ANNI

10,00 €

ADULTO

10,00 €

GIOVEDI' & GRUPPI* (min. 15 visitatori dai 3 anni)

8,00 €

* ESCLUSI GRUPPI SCUOLA E FESTE DI COMPLEANNO

SCUOLE

www.mdbri.it/scuola/

CARTA
DEI
SERVIZI

EXPLORA

Biglietti: prenotazione e acquisto

ACQUISTO ONLINE

- permette di garantire al visitatore di assicurarsi l'ingresso al museo;
- genera sempre una mail di risposta che include il regolamento del museo;
- permette di accedere direttamente al museo senza passare dalla biglietteria mostrando in ingresso la mail di risposta sul cellulare, tablet o carta stampata (biglietto pdf con codice a barre);
- permette di richiedere il rimborso sulla propria carta di credito qualora si sia impossibilitati ad effettuare la visita nell'orario e nel giorno selezionato, contattando via mail (biglietteria@mdbr.it) entro i 30 minuti precedenti l'orario di visita, oltre il quale l'acquisto non è più rimborsabile.

PRENOTAZIONE VIA SITO O MAIL

La prenotazione è obbligatoria

- per le Carte Amici dalla pagina <https://www.mdbr.it/pos/amici/user/abbonati.php>
- per coloro che hanno ricevuto un ingresso Ti Invito dalla pagina <https://www.mdbr.it/info-2/biglietti/regala-explora/>
- per diversamentiabili dalla pagina <https://www.mdbr.it/agevolazioni/>
- per la Carta del Docente con una mail a biglietteria <biglietteria@mdbr.it>

Per scuole, gruppi di famiglie, feste di compleanno, laboratori nell'officina e campus la prenotazione è sempre obbligatoria contattando biglietteria e ufficio scuole



Altri servizi

SHOP e LIBRERIA

Specializzati in giochi scientifici e didattici, educational e libri. Aperti dal martedì alla domenica dalle 9.30 alle 19.00 (ad eccezione del mese di Agosto con apertura dalle 11.00 alle 19.00).

PARCHEGGIO

- è riservato ai visitatori, in via Flaminia 86 al costo di euro 2,00 sino a 3 ore di permanenza, dall'inizio della 4° ora il costo è di euro 3,00 ora;
- qualora il visitatore voglia pagare in Cassa Automatica deve richiedere la scansione per la Tariffa Visitatore, presso biglietteria o padiglione;
- l'informazione relativa a costi e modalità è affissa in ingresso auto, presso la Cassa Automatica all'area parcheggio, presso la biglietteria su supporto cartaceo e a monitor;
- non è consentito l'accesso del

parking al pubblico non visitatore del museo per il quale è comunque prevista una tariffa diversa e maggiore ovvero euro 5,00 la 1° ora ed euro 3,00 le successive ore, proprio per disincentivarne l'utilizzo.

Il Parcheggio è aperto dalle ore 8:00 alle ore 23:00 (verificare sempre eventuali modifiche su <https://www.mdbr.it/info-2/biglietti/>)

PUNTO RISTORO

Il bar e il ristorante, gestiti da terzi, sono aperti durante gli orari di apertura del museo al pubblico e di sera nei giorni ed orari stabiliti autonomamente.

PULIZIE

Sono garantiti un servizio quotidiano di pulizia delle aree del museo e un servizio di manutenzione degli exhibit.



Orari di apertura e giorni di chiusura

L'ACCESSO AD EXPLORA È
ORGANIZZATO
IN TURNI DA 1 ORA E 45 MINUTI

1° TURNO 10.00-11.45

ORE 10.00 SOLO NEI WEEKEND,
FESTIVI E NEL PERIODO DELLE
VACANZE SCOLASTICHE

2° TURNO 12.00-13.45

AD AGOSTO
APRE ALLE ORE 12.00

3° TURNO 15.00-16.45

IL 24 E IL 31 DICEMBRE CHIUDE
ALLE ORE 16.45

4° TURNO 17.00-18.45

IL PARCHEGGIO per i visitatori è aperto dalle ore 8.00 alle ore 23.00.

GIORNI CHIUSURA

Tutti i lunedì, il 1° Gennaio, il 15 Agosto, il 25 Dicembre; chiusura alle ore 16.45 il 24 e il 31 Dicembre. Per manutenzioni straordinarie previste durante il mese di agosto o di settembre e per aperture e chiusure eccezionali, ogni anno è prevista la comunicazione sul sito www.mnbr.it e in segreteria telefonica.

L'area verde attrezzata ad accesso gratuito è aperta al pubblico con orario dalle 8.00 alle ore 23.00.

ORARI DI APERTURA & TURNI

Il turno delle ore 10:00 è disponibile nei weekend, festivi e nel periodo di vacanze scolastiche

CARTA
DEI
SERVIZI

EXPLORA



Modalità di accesso e fruizione degli spazi



- L'accesso all'area esterna del museo, allo shop e alla libreria è gratuito;
- L'accesso al museo è a pagamento ed è consentito ai bambini accompagnati da almeno un adulto e agli adulti se accompagnati da un bambino;
- L'accesso all'Officina in cucina è riservato ai soli bambini e non rientra nel costo del biglietto di ingresso al museo;
- Gli adulti sono responsabili dei bambini che accompagnano e degli eventuali danni arrecati alla struttura;
- Il regolamento della struttura, la tipologia di biglietti, l'elenco delle riduzioni applicate e delle gratuità concesse sono indicati in biglietteria e all'ingresso del padiglione in un apposito cartello informativo, nonché sul sito.

IL PADIGLIONE ESPOSITIVO È
.COSTITUITO DA:

- un piano terra dedicato alle installazioni permanenti;
 - un primo piano dedicato a mostre temporanee, laboratori secondo giorni e orari previsti.
- Quando un exhibit o una sezione vengono temporaneamente chiusi al pubblico per manutenzione o per attività speciali, all'atto dell'acquisto del biglietto il pubblico ne è informato tramite una segnalazione apposta in biglietteria.

L'Officina è sita in Via Flaminia 80 in uno spazio che rispetta la normativa HACCP (*alla data odierna lo spazio Officina in Cucina è momentaneamente chiuso per lavori*)

Raggiungibilità e accessibilità

Explora è a Roma in Via Flaminia 80-86, raggiungibile a piedi da Piazza del Popolo, con autobus, Tram, metropolitana Linea A – Fermata Flaminio, treni Ferrovia Linea Roma-Viterbo (consultare il sito www.atac.it)

Compatibilmente con le caratteristiche dell'area, gli spazi dedicati al pubblico sono stati resi disponibili all'accesso dei visitatori diversamente abili con l'abbattimento delle barriere architettoniche, rampe e servizi igienici dedicati.



RCT e infortuni

La struttura, come previsto dalla legge vigente, è coperta da polizza sulla responsabilità civile (RCT) per i visitatori e da RCO per gli operatori con il Gruppo AXA Assicurazioni SPA; inoltre per tutti i bambini iscritti ed affidati per Campus, Night Party il Museo è coperto da una polizza “infortuni” simile a quella adottata dagli Istituti scolastici.

La procedura adottata prevede la compilazione del modulo MOD 08/PSER Infortuni da parte del personale del Museo – in presenza dell’adulto referente – e l’invio dello stesso al gruppo assicurativo in modo da documentare l’eventuale infortunio o incidente.

Per le visite al Museo (famiglie e scuole) e le feste di compleanno gli adulti (familiari e/o insegnanti) sono sempre responsabili dei bambini che accompagnano. Per i servizi di campus e night party i bambini sono affidati agli animatori della struttura che se ne assume la responsabilità.



Segnaletica informativa e comunicazione

- NELLA HALL DI INGRESSO e nel padiglione espositivo i monitor mostrano informazioni e le attività in programma.
- NELLA BACHECA ESTERNA sono esposte le locandine di eventi e attività in corso.
- NELLA HALL DI INGRESSO e all'interno del padiglione espositivo sono disponibili gratuitamente depliant in italiano/inglese con orari di apertura, costi, calendari, mostre e laboratori, moduli per suggerimenti e/o reclami, elenchi enti convenzionati, informativa sul trattamento dei dati sensibili.
- SERVIZIO DI NEWSLETTER mensile per famiglie e per scuole.
- IL MATERIALE INFORMATIVO è costantemente aggiornato sul sito www.mdbr.it
- IL REGOLAMENTO GENERALE del museo è affisso nella hall di ingresso e sulle porta principale di accesso al padiglione.
- PER FESTE, CAMPUS, night party, carta amici esistono regolamenti specifici a disposizione degli utenti.
- CARTELLI E PANNELLI IN LINGUA italiana e inglese forniscono spiegazioni per la fruizione degli exhibit, raccomandazioni sulle modalità di accesso al padiglione e l'utilizzo dell'area esterna, indicazioni per toilette, parcheggio, punto ristoro, libreria e shop.



Riprese video e fotografiche



Al fine di promuovere l'immagine del museo l'ufficio stampa interno concorda con la stampa nazionale ed internazionale la copertura degli eventi e delle attività di Explora.

La comunicazione della presenza di troupe tv e/o di fotografi è esposta in biglietteria e in padiglione – nonché all'interno dello stesso regolamento - perché il pubblico ne possa prendere visione all'atto dell'acquisto del biglietto e, in caso sia contrario, possa informare il personale del museo.

È sempre prevista la liberatoria per genitori con doppia firma affinché diano il proprio consenso: visite, eventi, campus e visita didattica.

Tutte le immagini pubblicate sull'Archivio fotografico del sito di Explora <https://www.mdbr.it/archivio-foto> sono provviste di liberatoria. Per richiedere eventuale rimozione di immagini, è possibile scrivere a privacy@mdbr.it.

Le riprese da parte dei singoli visitatori sono autorizzate esclusivamente per uso privato.

Trattamento dati sensibili



I dati richiesti in occasioni di prenotazioni, liberatorie, pagamenti, iscrizione alle newsletter, partecipazione a rilevazioni del grado di soddisfazione sulla qualità, candidature per tirocini e collaborazioni, riprese foto e video verranno utilizzati da Museo dei Bambini SCS Onlus solo ed esclusivamente per la finalità interne.

Titolare dei dati è esclusivamente Museo dei Bambini Soc. Coop. Sociale Onlus, nella persona del suo legale rappresentante Sig.ra Patrizia Tomasich.

Su www.mdbr.it e in biglietteria è presente l'informativa sul trattamento di dati personali per i servizi di biglietteria.

Su www.mdbr.it è presente l'informativa sul trattamento di dati

personali per i servizi di candidatura per tirocini e collaborazioni. Su www.mdbr.it è presente l'informativa sul trattamento di dati personali per i servizi di marketing quali, ad esempio, newsletter e rilevazioni del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti.

Le eventuali segnalazioni per modificare i propri dati o per la cancellazione degli stessi, potranno essere inviate alla Sig.ra Patrizia Tomasich, quale Responsabile del Trattamento, con e-mail a privacy@mdbr.it

CARTA
DEI
SERVIZI

EXPLORA

Proposte e reclami

Sono accolti i suggerimenti e i reclami degli utenti rispetto ai servizi descritti nella presente carta che possono essere indicati negli appositi test di qualità a disposizione del pubblico sul sito www.mdbr.it. Eventuali reclami possono essere indirizzati a: ptomasich@mdbr.it o segreteria@mdbr.it

La Direzione si impegna a dare risposta entro 60 giorni tramite e-mail ai reclami debitamente sottoscritti.

Guardaroba e lost & found

Il guardaroba all'interno del padiglione espositivo non è custodito.

Gli oggetti smarriti vengono conservati per 30 gg. In caso di smarrimento di oggetti personali, il pubblico è invitato a fornire una descrizione degli stessi e un recapito telefonico. Individuato il nome del possessore dell'oggetto smarrito, la restituzione avviene previa esibizione di un documento di riconoscimento.



CARTA DEI SERVIZI
AGGIORNATA A: 01/06/2023

Explora il Museo dei Bambini di Roma
MUSEO DEI BAMBINI Società Cooperativa Sociale Onlus • Via Flaminia 82 00196 Roma

Explora, Il Museo dei bambini di Roma e l'emergenza sanitaria

In relazione all'attuale emergenza sanitaria e in ottemperanza alla normativa vigente, si informa che la struttura applica le seguenti limitazioni:

- riduzione nel numero di aperture settimanali e di visite al giorno seguendo questo programma disponibile su <https://www.mdbi.it> (giovedì/venerdì ore 15:00 e ore 17:00 - sabato/domenica e festivi ore 10:00, 12:00, 15:00 e 17:00);
- visite contingentate per la capienza con 125 visitatori a turno;
- sanificazioni e interventi sulla qualità dell'aria all'interno del padiglione elencati e aggiornati

su

<https://www.mdbi.it/riapertura-museo-explora-post-covid-19/>;

- Gli orari della biglietteria seguono:
 - giovedì e venerdì 14:00 - 19:00
 - sabato e domenica e festivi 9:30 - 19:00

Ad oggi e sino a quando non si riprenderà il normale numero di aperture, orari e capienze, sono sospese le riduzioni di prezzo del giovedì.

Aggiornamento: 28/07/2021

