



CARTA DEI SERVIZI

del

Science Centre

Aggiornata al 26 maggio 2025

SOMMARIO

1. Presentazione
2. Introduzione
3. I Principi fondamentali
4. Presentazione del Museo
5. Segnaletica esterna e accesso
6. Tipologia e modalità di erogazione dei servizi offerti al pubblico
7. Impianti e sicurezza
8. Diritti e doveri dei visitatori
9. Valorizzazione
10. Obiettivi di miglioramento
11. Modalità di rilevazione della soddisfazione del pubblico
12. Valutazione della qualità
13. Segnalazioni, proposte e suggerimenti
14. Comunicazione
15. Revisione e aggiornamento

PRESERVAZIONE

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

In questo aggiornamento 2025 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 Presidente della Fondazione IDIS – Città della Scienza

Prof. Riccardo Villari

La coordinatrice dell'Area Spazi Espositivi e Centro Congressi

Dr.ssa Daniela Giampaolo

Daniela Giampaolo

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'accessibilità e l'accoglienza per tutti nelle aree espositive e nei laboratori didattici, promuovendo un approccio inclusivo alla conoscenza. Attraverso metodologie didattiche innovative, si propongono di stimolare nei visitatori la curiosità e il desiderio di comprendere il mondo scientifico. I servizi offerti intendono inoltre creare occasioni di incontro e confronto con il pubblico, favorendo la condivisione di esperienze e saperi.

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 dell'approccio teorico utilizzato 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 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 FONDAMENTALI

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.

Trasparenza

La Fondazione IDIS - Città della Scienza adotta il principio della trasparenza come criterio fondamentale della propria organizzazione e delle attività svolte. Promuove un'accessibilità completa, semplice e immediata alle informazioni, garantendo la diffusione di dati, procedure e criteri relativi ai servizi offerti, nel rispetto dei principi di legalità, integrità e responsabilità.

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.

Imparzialità

La Fondazione IDIS - Città della Scienza ispira la propria attività ai principi di obiettività, equità e imparzialità. Ogni visitatore, senza distinzione, può contare sulla professionalità, la competenza e la disponibilità del personale, impegnato a rispondere con attenzione e rispetto alle esigenze, aspettative e richieste del pubblico, in un ambiente inclusivo e aperto al dialogo.

Accessibilità

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

Il **SCIENCE CENTRE** assicura l'erogazione dei propri servizi museali, educativi e informativi con continuità e regolarità, nel rispetto degli orari di apertura e delle modalità stabiliti. In caso di eventuali interruzioni o variazioni nei servizi, il Museo si impegna a darne tempestiva comunicazione attraverso i propri canali ufficiali e ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi per il pubblico.

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.

Efficacia ed Efficienza

Il **SCIENCE CENTRE** progetta e realizza i propri servizi con l’obiettivo di valorizzare il patrimonio scientifico, tecnologico e culturale, promuovendo la conoscenza e stimolando la curiosità del pubblico. L’efficacia delle attività è perseguita attraverso un’attenta pianificazione e un costante orientamento alla qualità, mentre l’efficienza si traduce in un uso responsabile e ottimale delle risorse disponibili, con particolare attenzione alla sostenibilità, all’innovazione e al miglioramento continuo dell’esperienza dei visitatori.

Sicurezza e Riservatezza

La Fondazione IDIS - Città della Scienza assicura che tutti i servizi offerti siano conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto della legislazione sulla protezione dei dati personali (GDPR e normative nazionali), assicurando che le informazioni degli utenti siano utilizzate esclusivamente per le finalità esplicitate e non vengano trattate da personale non autorizzato, né comunicate o diffuse a terzi, nel rispetto dei principi di riservatezza e trasparenza.

Disponibilità e chiarezza

Il personale del **SCIENCE CENTRE** si relaziona con il pubblico con gentilezza, cortesia e spirito di collaborazione, promuovendo un’accoglienza attenta e inclusiva. In linea con il principio di semplificazione, gli operatori si impegnano a fornire informazioni e servizi in modo chiaro, trasparente e comprensibile, utilizzando un linguaggio accessibile a visitatori di tutte le età e provenienze. In ogni forma di contatto – in presenza, telefonico o digitale – il personale si presenta con il proprio nome, assicurando così un dialogo diretto e responsabile con il pubblico.

Qualità dei servizi

La Presidenza con i Coordinatori e i Referenti delle attività del **SCIENCE CENTRE** perseguono l’obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, adottando soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche innovative.

PRESENTAZIONE DEL MUSEO

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Denominazione ufficiale: Fondazione IDIS – Città della Scienza

Sede legale e operativa: via Coroglio 57 e 104 – 80124 Napoli

Contatti

Telefono: 081.7352222

Email: contact@cittadellascienza.it, idis@legalmail.it

Sito web: www.cittadellascienza.it

Social media:

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

<https://www.instagram.com/cittadellascienza/#>

<https://www.linkedin.com/company/cittadellascienza/posts/?feedView=all>

<https://x.com/cittascienza>

Referente della compilazione della Carta: Daniela Giampaolo, Coordinatrice Area Spazi Espositivi e Centro Congressi

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Fondazione IDIS – Città della Scienza

Presidente: Prof. Riccardi Villari

LA VISIONE

La Fondazione IDIS-Città della Scienza promuove un'economia della conoscenza in grado di generare lavoro qualificato e rafforzare la coesione sociale. Lo fa valorizzando le risorse del territorio e operando in una visione aperta al contesto europeo ed euro-mediterraneo. Collabora, attraverso il Suo **SCIENCE CENTRE**, attivamente con scuole, imprese, enti locali, associazioni e agenzie, che diventano parte integrante del suo progetto culturale, contribuendo alla sperimentazione e diffusione di nuove idee e iniziative. Consapevole del ruolo strategico di Napoli e del Mezzogiorno come ponte tra Nord e Sud del mondo, la Fondazione guarda all'Europa e all'area mediterranea come spazi naturali per sviluppare ricerca, innovazione e cooperazione.

LA MISSIONE

La missione di Città della Scienza è promuovere la cultura scientifica e tecnologica attraverso formazione, ricerca e incubazione. La Fondazione IDIS - Città della Scienza si impegna ad avvicinare cittadini, in particolar modo le nuove generazioni, alla scienza, rendendola accessibile e comprensibile a tutti. Il suo scopo è valorizzare la cultura scientifica e favorire uno sviluppo economico e sociale armonioso, innovativo e

solidale, con particolare attenzione al Mezzogiorno d'Italia, al Paese e all'Europa.

I VALORI

La scienza per la società: affermare una nuova cittadinanza scientifica, colmando il gap tra la società e il mondo scientifico, affinché questo esca dal chiuso dei laboratori per allacciare un dialogo aperto con i cittadini.

La scienza per le nuove generazioni: una comunicazione della scienza ricca e coinvolgente stimola l'interesse dei giovani, la loro creatività e potenzialità, e li rende consapevoli dell'attualità dei temi scientifici avvicinandoli al lavoro di scienziati e ricercatori.

La scienza per lo sviluppo economico: le discipline scientifiche sempre più contribuiscono al miglioramento della qualità della vita e all'affermazione di una "economia della conoscenza"; l'accesso generalizzato al sapere – grazie alle nuove tecnologie della comunicazione – è un fattore essenziale per la crescita economica.

Accessibilità e sostenibilità: la ricerca di un equilibrio "virtuoso" tra il progresso sociale e culturale della comunità di riferimento e una reale sostenibilità finanziaria ed economica delle iniziative è un principio irrinunciabile e innovativo della Fondazione IDIS - Città della Scienza; ciò contribuisce a immaginare una ristrutturazione dell'economia in chiave di sostenibilità, compatibile sia dal punto di vista sociale che ecologico.

La cultura del lavoro: il lavoro è il primo fattore che conferisce dignità e identità sociale: capacità, competenza e professionalità sono le leve atte a raggiungere i propri obiettivi e a contribuire al benessere collettivo.

La capacità di innovare e di proporre innovazione: innovazione come ricerca delle soluzioni migliori e più efficienti, ma anche innovazione come nuovo "spazio di potenzialità e di risorse", nonché come diritto a partecipare ai benefici di una società più aperta, più integrata e più solidale.

La valorizzazione e la promozione efficace della cultura: è il patrimonio di valori comuni e condivisi che rappresenta un principio ispiratore della strategia e del funzionamento della Fondazione IDIS - Città della Scienza, nonché l'oggetto principale delle proprie attività operative.

Saper fare e far sapere: stretto è il legame tra le competenze esercitate, i progetti realizzati e le attività di divulgazione e comunicazione, che sono l'elemento strategico necessario al coinvolgimento interattivo dei pubblici della Fondazione.

BREVE STORIA DEL SCIENCE CENTRE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS-Città della Scienza è un centro di promozione e divulgazione della scienza gestito dalla Fondazione IDIS-Città della scienza e si trova nel quartiere di Bagnoli a Napoli.

La Fondazione IDIS - Città della Scienza è un'istituzione non profit attiva dal 1987, nata per iniziativa di scienziati, donne e uomini di cultura, istituzioni pubbliche e private. Fin dai suoi primi passi, la Fondazione ha posto al centro della propria attività la necessità di guardare ai processi di trasformazione globale, attivandosi, in Italia ed Europa, affinché l'attenzione dei decisori politici, della pubblica opinione, dei media, si concentrassse sul tema della ricerca scientifica, della qualità dell'istruzione pubblica, dell'innovazione. Centrale nella strategia della Fondazione è il tema della "società della conoscenza" e di un uso intelligente e diffuso dell'innovazione, con la consapevolezza che per elevare la qualità della vita nelle nostre città è necessario utilizzare sia le nuove tecnologie, grazie ad una strategia di smart cities, che ripensare un modello di vita sostenibile per il pianeta e le generazioni future. La Fondazione IDIS – Città della Scienza punta da sempre al coinvolgimento attivo e alla partecipazione sociale dei cittadini alle grandi scelte della nostra civiltà. Un obiettivo la cui precondizione è la più ampia diffusione della conoscenza scientifica e tecnologica.

La prima apertura risale al 1996, e l'area è articolata in una struttura multifunzionale composta da un museo scientifico interattivo (Science Centre), un centro di innovazione aziendale (Business Innovation Centre), un centro di alta formazione, e uno spazio destinato ad eventi e congressi. L'area si estende su una superficie di circa 65.000 mq.

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 Interattivo del Corpo Umano, un museo di oltre 2.500 mq sviluppato su tre livelli e articolato in 10 isole tematiche con oltre 50 exhibit scientifici interattivi;
- la mostra permanente "Insetti & Co.", un'area espositiva di circa 500 mq, rinnovata negli spazi laboratoriali e ampliata nei contenuti nel marzo 2025;
- il Planetario, uno straordinario simulatore del cielo, con i suoi 113 posti è tra i più grandi e tecnologicamente avanzati costituito da un sistema di proiezione digitale in

una grande cupola del diametro di circa 20 metri;

- mostre temporanee a rinnovo annuale, generalmente allestite nel Padiglione Galilei e in altri spazi espositivi del Science Centre;
- un sistema strutturato di aule attrezzate per lo svolgimento di attività didattiche;
- aree all’aperto attrezzate.

Tutte le installazioni presenti nel Museo Interattivo del Corpo Umano *Corporea*, nella mostra *Insetti & Co.* e nelle mostre temporanee sono accompagnate da didascalie esplicative in italiano e inglese (in *Corporea* anche nella lingua cinese), pensate per guidare il visitatore nell’esperienza. I testi indicano cosa osservare, cosa fare e cosa sapere, offrendo un supporto costante alla comprensione dei contenuti e stimolando un’interazione attiva e consapevole con gli exhibit.

SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS - Città della Città della Scienza è raggiungibile con mezzi pubblici e privati. È collegato al centro di Napoli tramite:

- Autobus ANM (diverse linee con fermate in prossimità del museo);
- Metropolitana Linea 2 – fermata *Napoli Campi Flegrei*, con successivo collegamento in autobus;
- Ferrovia Cumana – fermata *Bagnoli-Città della Scienza*, con successivo collegamento in autobus oppure distanza a piedi dal museo (circa 1 km);
- Treni regionali – fermata *Napoli Campi Flegrei*, con successivo collegamento in autobus.

Indicazioni dettagliate e aggiornate sono disponibili sul sito ufficiale www.cittadellascienza.it

Lungo le principali vie di accesso al quartiere di Bagnoli è presente una segnaletica stradale chiara e visibile, che guida i visitatori fino all'ingresso. All'esterno della struttura sono evidenti la denominazione del museo, gli orari di apertura e altre informazioni utili all'accoglienza.

Il Science Centre è inoltre presente sui principali strumenti di ricerca e mappe online, tra cui Google Maps, dove è facilmente individuabile cercando "Città della Scienza Napoli" e Moovit che fornisce indicazioni dettagliate su come raggiungere il museo con i mezzi pubblici.

Il museo dispone inoltre di aree di parcheggio dedicate per auto e pullman. L'accesso pedonale è privo di barriere architettoniche e garantisce la piena fruibilità anche a persone con abilità diverse.

TIPOLOGIA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS - Città della Scienza offre un'ampia gamma di servizi pensati per garantire un'esperienza culturale ed educativa completa, accessibile e coinvolgente, rivolta a un pubblico eterogeneo composto da famiglie, bambini e bambine, ragazzi e ragazze, giovani e adulti, scuole, turisti, ricercatori e operatori culturali. I principali servizi includono:

Biglietteria: acquisto dei biglietti disponibile sia on site che online. Informazioni su tariffe, riduzioni, gratuità e promozioni, sono consultabili al link <https://www.cittadellascienza.it/biglietteria/>;

Informazione e accoglienza: personale qualificato fornisce supporto, orientamento e assistenza durante tutta la visita;

Prenotazione visite scolastiche: riservata alle scuole, tramite il Contact Centre di Città della Scienza disponibile al numero 081.7352222, all'indirizzo mail contact@cittadellascienza.it e al numero WhatsApp 329 463 1667;

Visite guidate: proposte al pubblico generico in orari prestabiliti con partenza da appositi meeting point all'interno del museo; per gruppi scolastici o organizzati, le visite guidate sono disponibili su prenotazione;

Iniziative culturali: mostre temporanee, conferenze, talk, proiezioni, incontri con esperti e seminari. La programmazione di eventi e mostre è consultabile online al link www.cittadellascienza.it;

Attività formative e servizi educativi: percorsi educativi innovativi e laboratori didattici interattivi per stimolare curiosità e sviluppo delle competenze, dall'infanzia all'età adulta, progetti ed eventi per le scuole, corsi di formazione per insegnanti;

Laboratori ludico-scientifici interattivi: laboratori interattivi, spettacoli scientifici, giochi didattici pensati per famiglie e bambini e proposti nei fine settimana e nei giorni festivi;

Affitto spazi: sale e spazi attrezzati disponibili per eventi, conferenze e manifestazioni culturali;

Shop: il punto vendita, denominato Science Store, propone gadget scientifici, giochi educativi e pubblicazioni; è situato al piano terra del Museo Interattivo del Corpo Umano *Corporea*, all'uscita del percorso espositivo e segue l'orario di apertura del museo; lo shop è disponibile anche online;

Bar e caffetteria: piccola buvette situata all'ingresso del Planetario, accessibile ai visitatori e aperta secondo gli orari di apertura e chiusura del Science Centre.

Orari di apertura e chiusura: gli orari di apertura e chiusura del museo, così come eventuali variazioni stagionali e aperture straordinarie, sono consultabili al link <https://www.cittadellascienza.it/organizza-una-visita/>;

Accessibilità: tutti gli spazi del museo sono accessibili a persone diversamente abili, grazie a percorsi privi di barriere architettoniche; sono inoltre disponibili spazi di sosta riservati alle auto per persone con disabilità, situati nelle immediate vicinanze dell'ingresso del museo, per garantire un accesso comodo e facilitato;

Servizi in lingua: le principali informazioni sono disponibili anche in lingua inglese, sia online che lungo il percorso espositivo; sono inoltre disponibili materiali informativi in lingua inglese per i visitatori internazionali;

Punto informativo e materiali di supporto: il museo dispone di un infopoint presidiato, ubicato all'ingresso del Museo Interattivo del Corpo Umano; sono inoltre disponibili totem e monitor informativi, mappe in formato cartaceo e scaricabile attraverso QR-code, cataloghi per le scuole disponibili sia in formato cartaceo che digitale; alcuni contenuti sono inoltre accessibili sulla piattaforma *Google Arts & Culture* per una fruizione digitale innovativa, multilingue e accessibile a tutti;

Connessione Wi-Fi: all'interno del Science Centre è disponibile una rete Wi-Fi gratuita per tutti i visitatori.

IMPIANTI E SICUREZZA

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS - Città della Scienza opera nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza delle strutture, delle persone e delle installazioni presenti all'interno delle aree espositive. Il museo è dotato di impianti certificati, sistemi di allarme, segnaletica di emergenza, piani di evacuazione e uscite di sicurezza ben segnalate. Il personale è formato per la gestione delle emergenze e per garantire la sicurezza dei visitatori.

Il museo si impegna attivamente nel superamento delle barriere architettoniche, garantendo l'accessibilità a persone diversamente abili. Sono presenti ascensori, rampe, servizi igienici accessibili e percorsi espositivi privi di ostacoli.

L'illuminazione delle sale espositive è studiata per garantire una fruizione ottimale dei contenuti nel rispetto delle esigenze delle installazioni e con attenzione al risparmio energetico.

Le attrezzature museali e gli impianti vengono sottoposti a controlli periodici e attività di manutenzione programmata per garantirne l'efficienza, la sicurezza e la durata nel tempo.

Tutte le aree del museo sono coperte da un sistema di allarme attivo, dotate di vie di fuga segnalate, piani di evacuazione aggiornati e strumenti antincendio, nel rispetto delle normative antinfortunistiche e di prevenzione.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Il **SCIENCE CENTRE** di Città della Scienza garantisce a tutti i visitatori un'accoglienza rispettosa e inclusiva, informazioni chiare e complete sui servizi offerti, su orari di apertura e modalità di accesso. Allo stesso tempo, i visitatori sono invitati a osservare alcune semplici norme di comportamento per garantire una esperienza positiva a tutti: rispettare gli ambienti, le installazioni e il personale; seguire le indicazioni del museo e del personale addetto; mantenere un comportamento corretto e adeguato agli spazi educativi e culturali; evitare l'uso improprio di dispositivi elettronici e non introdurre cibi o bevande nelle aree espositive e nel Planetario.

Il rispetto reciproco tra visitatori, operatori e patrimonio culturale è fondamentale per garantire una visita serena e di qualità.

VALORIZZAZIONE

Comunicazione e promozione delle attività programmate

Le attività del **SCIENCE CENTRE** sono comunicate attraverso diversi canali, tra cui il sito web ufficiale, le newsletter periodiche, i canali social istituzionali e i materiali informativi distribuiti presso il museo; vengono inoltre attivate campagne di direct marketing outbound e azioni di comunicazione tramite stampa, media locali e nazionali. Il Science Centre promuove costantemente il proprio patrimonio scientifico e culturale attraverso iniziative continuative come ad esempio i weekend tematici della scienza, *Futuro Remoto*, il primo Festival della Scienza d'Europa; attraverso collaborazioni con scuole, università, enti scientifici e culturali, attraverso la realizzazione di mostre temporanee con contenuti scientifici di grande attualità, attraverso la partecipazione a progetti nazionali e internazionali, anche in ambito europeo e mediterraneo.

Tutte le attività sono pensate per coinvolgere pubblici diversi e promuovere la cultura scientifica in modo accessibile, dinamico e inclusivo.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS - Città della Scienza persegue obiettivi di miglioramento continuo, attraverso progetti orientati all'ampliamento dell'accessibilità, allo sviluppo di nuovi spazi e servizi e al coinvolgimento di pubblici sempre più ampi e diversificati. Particolare attenzione è riservata all'audience development, con iniziative mirate ad avvicinare nuovi visitatori e rafforzare il legame con il territorio e le comunità educanti.

Tra i prossimi passi strategici rientra la ricostruzione del nuovo **SCIENCE CENTRE**, un polo d'avanguardia di oltre 10.000 mq che ospiterà mostre scientifiche interattive, spettacoli, laboratori scientifici e percorsi esperienziali. La nuova realizzazione renderà Città della Scienza il più grande museo scientifico interattivo d'Italia, consolidando il suo ruolo di riferimento a livello nazionale e internazionale; sarà uno spazio innovativo di divulgazione della cultura scientifica e tecnologica, capace di raccontare l'evoluzione della scienza nell'era dell'economia della conoscenza e della Rivoluzione Industriale 4.0, con un linguaggio accessibile, coinvolgente e stimolante.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il **SCIENCE CENTRE** della Fondazione IDIS - Città della Scienza rileva la soddisfazione degli utenti attraverso diversi strumenti.

Questionari di gradimento

Il livello di soddisfazione del pubblico scolastico che partecipa alle attività educative viene regolarmente rilevato attraverso un questionario di valutazione, utile a

monitorare la qualità percepita e a raccogliere suggerimenti. Il questionario viene inviato via email ai docenti accompagnatori subito dopo la visita al Science Centre. In occasione di eventi speciali o attività specifiche, viene inoltre somministrato un questionario di gradimento rivolto a tutti i partecipanti (pubblico scolastico e pubblico generico).

Canali di comunicazione diretta

Il museo incoraggia la partecipazione attiva anche attraverso le recensioni, gli eventuali reclami e i suggerimenti, lasciati su piattaforme digitali (Google, TripAdvisor, social media) oltre che con il dialogo diretto con il personale. Inoltre, i visitatori sono invitati a contattare lo staff del Science Centre per ogni esigenza o osservazione scrivendo all'indirizzo: customercare@cittadellascienza.it. Ogni segnalazione viene gestita con attenzione, in modo trasparente e tempestivo.

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
	Aperture serali	Almeno 7 nel corso dell'anno	Comunicazione calendario e orari di apertura serale
	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 on line 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
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
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	Sito web istituzionale	Aggiornamenti continui del sito istituzionale

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:
contact@cittadellascienza.it e customercare@cittadellascienza.it
oppure 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

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

--	--	--