



CARTA DEI SERVIZI



LA CARTA DEI SERVIZI DI EXPLORA

La Museo dei Bambini è la Società Cooperativa Sociale che gestisce la struttura permanente di Explora. e opera con certificazione di qualità EN ISO 9001:2015 per la “Progettazione ed erogazione di attività ludico-educative per bambini da 0 a 12 anni” (EA39) e per la Progettazione ed erogazione di servizi formativi (EA37), Certificato n° IQ-0607-01 emesso da Dasa-Rägister.

La Carta dei servizi di Explora 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.

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 ed eventuali reclami a segreteria@mdbr.it

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

POLITICA PER LA QUALITÀ E PRINCIPI.

I PRINCIPI CHE REGOLANO LA NOSTRA CARTA

EGUAGLIANZA

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

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 cercando di soddisfare ogni richiesta nel migliore dei modi.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è imparziale



LA NOSTRA 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.



IL NOSTRO
STRUMENTO
PIÙ
IMPORTANTE?

Lo staff di Explora lavora per:

- progettare e realizzare exhibit e percorsi gioco interattivi e stimolanti;
- offrire laboratori creativi e con contenuti educativi e mediante un approccio ludico/didattico per le famiglie e le scuole.

**UNO STAFF MOTIVATO,
SINERGICO ED ENTUSIASTA!**

- elaborare per gli insegnanti offerte formative attuali, innovative e propositive di strumenti didattici complementari a quelli tradizionali;
- sviluppare e offrire servizi che incontrino le necessità delle famiglie;
- realizzare una comunicazione integrata e globale diretta al pubblico, efficace ed accattivante;
- capitalizzare qualsiasi suggerimento o reclamo sia interno che esterno.





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 https://mdbr.it/visita/#rules	Regolamento museo; Regolamento Campus; Regolamento night party; Regolamento carta amici; Regolamento festa; 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)	<ul style="list-style-type: none">- 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 acquistato online;- Invio manuale per email ai partecipanti di feste, campus e ai sostenitori 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	<p>Gradimento generale 2023: 84,2%</p> <p>Percezione come luogo di divertimento: 85,7%</p> <p>Percezione come luogo di educazione: 86%</p> <p>Percezione come luogo di innovazione: 80,1%</p> <p>Percezione come luogo di promozione temi scientifici: 80,5%</p> <p>Percezione come luogo accessibile: 56%</p>



OFFERTA CULTURALE PER LE FAMIGLIE

- Visite dal martedì alla domenica con quattro turni quotidiani (tre turni ad agosto). Eventuali aperture/chiusure eccezionali sono sempre comunicate tramite sito, newsletter, segreteria telefonica.
- 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.
- Carta Amici, abbonamento annuale per famiglie.
- 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 in 2 turni serali) dell'ultimo venerdì di settembre e della Giornata per i Diritti dell'Infanzia (ingresso gratuito per bambine e bambini 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.

EXPLORA EDUCATION
portale dedicato a docenti,
educatori, formazione e
apprendimento
www.exploraedu.it





OFFERTA CULTURALE PER ENTI E AZIENDE.

- eventi privati ospitati da Explora nei propri spazi interni ed esterni;
- progettazione per Animazioni e laboratori didattici fuori sede;
- europrogettazione e bandi nazionali
- consulenza/progettazione di exhibit ad hoc per sedi aziendali;
- progettazione didattica di attività ad hoc, event aziendali, Family Day.



SERVIZI DI 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.

IL PERSONALE addetto gestisce la prima accoglienza dei visitatori, fornisce informazioni via mail e/o telefonicamente, effettua eventuali prenotazioni e vendite dei titoli di ingresso.

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

LA CAPIENZA massima per ogni turno è fissata in 250 persone.

SERVIZI EDUCATIVI PER LE FAMIGLIE
Animatrici e animatori si occupano dell'accoglienza al padiglione espositivo in lingua italiana e inglese e sono a disposizione del pubblico nelle principali sezioni del museo (non sono previste visite guidate).

COMUNICAZIONI

Sono affisse in cartaceo e/o sono inserite nelle mappe e depliant disponibili in biglietteria, scaricabili da QR e dal sito; sono presenti sui monitor per informazioni generali, orari, tariffe, avvisi al pubblico; sono affisse in cartaceo per temporanei 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.



ACQUISTO BIGLIETTI ON LINE

- 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"

COSTI D'INGRESSO

BAMBINO 0-12 MESI	GRATUITO
BAMBINO 12-36 MESI	7,00 €
BAMBINO DAI 3 ANNI	10,00 €
ADULTO	10,00 €
GRUPPI	8,00 € min.15 visitatori dai 3 anni
GIOVEDÌ	8,00 € esclusi scuole e feste di compleanno

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).

PUNTO RISTORO

Il bar e il ristorante, gestiti da terzi, sono aperti al pubblico durante gli orari di apertura del museo e in giornate con orari stabiliti autonomamente.

PULIZIE

È garantito un servizio di pulizia dei servizi igienici al cambio di ogni turno visita.

PARCHEGGIO

- è riservato ai visitatori, in via Flaminia 86 al costo di euro 2,00 sino a 3 ore di permanenza, dalla 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 parcheggio 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.



ORARI DI APERTURA E GIORNI DI CHIUSURA

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

TURNI DI VISITA DAL MARTEDÌ ALLA DOMENICA

- 1° TURNO 10.00 - 11.45 *
- 2° TURNO 12.00 - 13.45
- 3° TURNO 15.00 - 16.45
- 4° TURNO 17.00 - 18.45

*turno riservato
alle visite didattiche delle scuole
dal martedì al venerdì

IL PARCHEGGIO e l'area verde attrezzata ad accesso gratuito sono aperti al pubblico dalle 8.00 alle ore 23.00 se non comunicato diversamente in anticipo su sito e su ingresso parcheggio.

GIORNI CHIUSURA

- tutti i lunedì, il 1° Gennaio, il 15 Agosto, il 25 Dicembre;
- chiusura anticipata alle ore 16:45 il 24 e il 31 Dicembre.

- Chiusure per manutenzioni straordinarie, solitamente nel mese di agosto, sono comunicate sul sito www.mdb.it e in segreteria telefonica.



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/e accompagnati/e da almeno un adulto e agli adulti se accompagnati da un bambino.

Gli adulti sono responsabili delle/dei bambine/i che accompagnano e degli eventuali danni arrecati alla struttura.

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)

IL REGOLAMENTO

E' disponibile sul sito alla pagina <https://mdbr.it/visita/#rules>
Tipologia di biglietti, elenco delle riduzioni applicate e delle gratuità concesse sono indicati in bacheca esterna e sul sito alla pagina <https://mdbr.it/visita/>

IL PADIGLIONE ESPOSITIVO

È COSTITUITO DA:

- piano terra dedicato alle installazioni permanenti;
- primo piano dedicato a mostre temporanee, laboratori secondo giorni e orari previsti.

È possibile che per manutenzione o per attività speciali, un exhibit o un percorso gioco vengano chiusi temporaneamente al pubblico.

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, la presenza di rampe e servizi igienici dedicati, posti auto (2).



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 e 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 delle/dei bambine/i 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 attività in programma.

NELLA BACHECA ESTERNA sono esposti costi e orari

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, informativa sul trattamento dei dati sensibili.

SERVIZIO DI NEWSLETTER mensile per famiglie e per scuole.

IL MATERIALE INFORMATIVO è costantemente aggiornato sul sito www.mdbi.it

IL REGOLAMENTO GENERALE del museo è
- disponibile alla pagina <https://mdbi.it/visita/>
- riportato nella procedura dell'acquisto on line e nella risposta all'acquisto on line

PER FESTE, CAMPUS, night party, carta amici esistono regolamenti specifici a disposizione degli utenti sulle pagine del sito dedicate e prospettate dalla biglietteria al momento dell'acquisto

CARTELLI E PANNELLI IN LINGUA italiana, inglese e Braille 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.





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 solo ed esclusivamente per la finalità interne.

Titolare dei dati è esclusivamente Museo dei Bambini Soc. Coop. Sociale, 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 vanno inviate alla e-mail privacy@mdbr.it





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.mdb.r.it. Eventuali reclami possono essere indirizzati a: direzione@mdb.r.it o segreteria@mdb.r.it

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

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.