

# CARTA DEI SERVIZI



IL  
MUSEO  
DEI BAMBINI  
DI ROMA

Museo dei Bambini Società Cooperativa Sociale

REV06/2026



## LA CARTA DEI SERVIZI DI EXPLORA

La Museo dei Bambini è la Società Cooperativa Sociale che gestisce la struttura permanente di Explora.

La cooperativa opera con sistema di qualità EN ISO 9001:2015 per la “Progettazione ed erogazione di attività ludico-educative per bambini da 0 a 12 anni” EA39, per la “Progettazione ed erogazione di servizi formativi” EA37 (Certificato n° IQ-0607-01 Dasa Rägister) e per la Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 (Certificato n° IPDR-0924-10 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](mailto: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](http://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.



IL RISCONTRO DA PARTE DEL VISITATORE  
È DEL 4%.

LA MEDIA\* GRADIMENTO È DELL'90%.  
(*MEDIA\* DEL GRADIMENTO GENERALE,  
RICAVATO DALLA SINTESI ANNUALE CHE  
RACCHIUDE TUTTI I SERVIZI 90%/2025,  
87%/2024, 84%/2023, 87%/2022,  
86%/2021*)

## 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 <a href="https://mdbr.it/visita/#rules">https://mdbr.it/visita/#rules</a>	Regolamento museo; 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"> <li>- Esame dei reclami pervenuti tramite social o mail con risposta inviata entro 7 giorni lavorativi;</li> <li>- Esame e risposta ai questionari pervenuti entro 60 giorni lavorativi;</li> <li>- Invio automatico per email del link al questionario per i visitatori che hanno acquistato online;</li> <li>- Invio manuale per email ai partecipanti di feste, campus e ai sostenitori con link ai questionari;</li> <li>- Invio manuale per email del questionario per tirocinanti;</li> <li>- Consegna a mano del questionario per scuole e formazione insegnanti;</li> <li>- Analisi e sintesi dei risultati</li> </ul>	<p>Gradimento generale 2025: 90%</p> <p>Percezione come luogo di divertimento: 90%</p> <p>Percezione come luogo di educazione: 91%</p> <p>Percezione come luogo di innovazione: 90%</p> <p>Percezione come luogo di promozione temi scientifici: 87%</p> <p>Percezione come luogo accessibile: 92%</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 di Felicità 1 turno gratuito nel museo e attività nelle aree esterne in occasione dei beni del Patrimonio di Roma Capitale; 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](http://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](mailto:biglietteria@mdbr.it)) entro i 30 minuti precedenti l'orario di visita, oltre il quale l'acquisto non è più rimborsabile"

### COSTI D'INGRESSO

<b>BAMBINO 0-12 MESI</b>	<b>GRATUITO</b>	
<b>BAMBINO 12-36 MESI</b>	<b>8,00 €</b>	
<b>BAMBINO DAI 3 ANNI</b>	<b>12,00 €</b>	
<b>ADULTO</b>	<b>12,00 €</b>	
<b>GRUPPI</b>	<b>10,00 €</b>	min. 15 visitatori dai 3 anni
<b>GIOVEDÌ</b>	<b>8,00 €</b>	esclusi scuole e feste di compleanno
<b>FESTA PARTY</b>	<b>14,00 €</b>	bambino/a o
<b>FESTA SUPERPARTY</b>	<b>16,00 €</b>	bambino/a o

## 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 4,00 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 6,00 la 1° ora ed euro 4,00 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.mdbr.it](http://www.mdbr.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](http://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/>

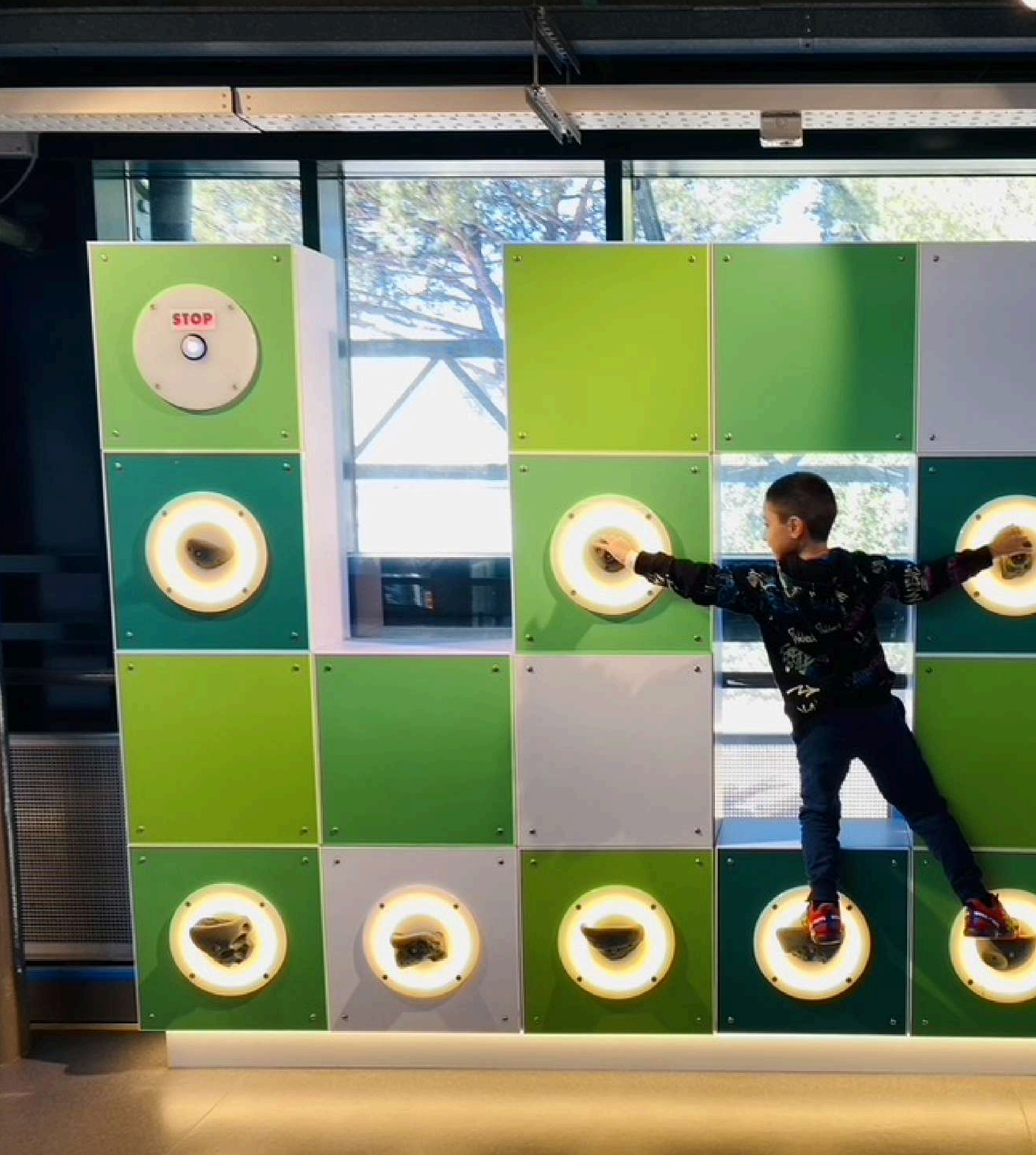
### IL PADIGLIONE ESPOSITIVO

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 Night party bambini e bambine sono affidati/e 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.mnbr.it](http://www.mnbr.it)

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

PER FESTE, 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](http://www.mdbr.it) e in biglietteria è presente l'informativa sul trattamento di dati personali per i servizi di biglietteria.

Su [www.mdbr.it](http://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](http://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](mailto:privacy@mdbr.it)



A photograph of children playing in a large, colorful maze structure made of interconnected hexagonal frames. The maze is divided into two main sections: one with bright pink frames and another with white frames. A young boy with blonde hair, wearing a blue shirt, is leaning through a pink hexagonal opening, looking towards the camera. Other children are visible in the background, some climbing and some looking through the openings. The structure is set against a light-colored wall with a grid of thin lines.

## 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](http://www.mdbr.it). Eventuali reclami possono essere indirizzati a: [direzione@mdbr.it](mailto:direzione@mdbr.it) o [segreteria@mdbr.it](mailto:segreteria@mdbr.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.

Foto Archivio Explora

Museo dei Bambini S.C.S.

Rev.06/2026



