



Planetario di Caserta

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL PLANETARIO DI CASERTA

Approvata con deliberazione del Comitato Tecnico Scientifico del 10/09/2019

1. PREMESSA	2
2. PRESENTAZIONE DEL PLANETARIO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE).....	2
3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	3
3.1. Diritti degli utenti	3
3.2. Doveri degli utenti.....	4
4. SERVIZI.....	5
4.1 Visite / spettacolo	5
4.2 Accesso al patrimonio.....	6
4.3 Consulenze	6
4.4 Progetti culturali	7
4.5 Formazione e didattica.....	7
4.6 Promozione e comunicazione	8
5. STANDARD DI QUALITA'	8
5.1 Status giuridico	9
5.2 Programmazione e risorse finanziarie	9
5.3 Strutture e sicurezza	9
5.4 Organizzazione e risorse umane.....	9
5.5 Ideazione e produzione degli spettacoli	10
5.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 4)	10
6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI.....	12
7. PRINCIPI FONDAMENTALI E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	13
7.1 Principi guida della Carta.....	13
7.2 Leggi e linee guida di riferimento.....	13



1. PREMESSA

La Carta della Qualità dei Servizi (nel seguito indicata come Carta) è il patto che il Planetario di Caserta stipula con i suoi pubblici e i portatori di interesse. Essa fissa principi e indicatori a garanzia della qualità dei servizi offerti, a tutela dei diritti di ciascun cittadino, singolo e associato, nello spirito di un possibile confronto e di una partecipazione attiva.

La Carta individua i servizi che il Planetario eroga per la soddisfazione culturale ed emotiva del cittadino visitatore, in attuazione della propria missione specifica, in applicazione del proprio Regolamento, nel rispetto delle norme vigenti.

L'aggiornamento della Carta ha cadenza triennale salvo modifiche normative degli standard dei servizi museali, nuove esigenze di fruizione e di servizio, anche derivanti da suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è un documento pubblico disponibile sul sito web del Planetario, depositata in forma cartacea agli atti ed esposta all'ingresso del Museo.

2. PRESENTAZIONE DEL PLANETARIO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Planetario di Caserta è un'istituzione permanente senza fini di lucro, posta al servizio della comunità. Sua finalità è custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale scientifico proprio dell'astronomia e delle scienze e delle tecnologie connesse, in una prospettiva storica e con particolare attenzione alle metodologie didattiche connesse in rapporto con le altre testimonianze storiche e scientifiche del territorio. Ciò allo scopo di sollecitare la curiosità nei confronti dell'astronomia, affiancando il lavoro educativo dei docenti in tutti i gradi di istruzione e promuovere maggiori conoscenza e consapevolezza scientifica nella cittadinanza, anche per fornire strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente. Ogni azione è pensata per garantire la massima accessibilità cognitiva, economica, fisica e digitale.

E' di proprietà del Comune di Caserta che da agosto 2012 ne ha affidato la gestione alla Associazione Temporanea di Scopo "Planetario di Caserta" con atti di convenzione in risposta a manifestazioni di interesse e bandi successivi. L'Associazione Temporanea di Scopo "Planetario di Caserta" è costituita tra Istituto Tecnico Statale "M. Buonarroti", Istituto Comprensivo "L. Vanvitelli" e Istituto Comprensivo "Ruggiero – 3 Circolo" di Caserta. E' aperto al pubblico dal dicembre 2008. Il Planetario ha sede in Caserta, piazza Ungaretti, 1.

Il Planetario idea, produce, valida e offre lezioni / spettacolo di astronomia, storia dell'astronomia e della scienza a spettatori di ogni età e con diverse competenze e conoscenze scientifiche e astronomiche. E' un Planetario interamente digitale: le attrezzature tecnologiche (7 PC in cluster di rete, 5 DLP, mixer audio, 6 diffusori sonori, 2 banchi di luci LED), il software di gestione della cupola e di creazione e manipolazione degli oggetti astronomici, gli spettacoli digitali sviluppati (software in linguaggio di programmazione ad oggetti) costituiscono il supporto indispensabile al patrimonio immateriale che costituisce l'oggetto della missione.

Massima cura è riposta nel proporre contenuti astronomici con rigore scientifico, sfruttando l'azione concorrente e moltiplicatrice delle immagini (in cui lo spettatore è completamente immerso), della narrazione evocativa e delle musiche emotivamente coinvolgenti.

Gli educatori liberamente e diversamente interpretano la narrazione scientifica che è sempre accurata per contenuti scientifici, accessibile cognitivamente ai diversi pubblici, emozionante e divertente per tutti.

Il patrimonio immateriale degli spettacoli conta ad oggi 19 spettacoli sui moti della Terra e la misura del tempo, sulla vita delle stelle, sul Sistema Solare e i suoi pianeti, sulle Lune di Marte, Giove e Saturno, sulle scoperte di Galileo nel 1610, sul sistema Terra-Luna, l'astronomia dell'antichità, sull'orientamento e i punti cardinali, sull'armonia dell'Universo, su Dante e l'astronomia del suo tempo.



Più che al mero trasferimento di conoscenze e competenze, ogni spettacolo del Planetario di Caserta punta ad emozionare, coinvolgere, appassionare e incuriosire lo spettatore, centrando l'intera narrazione sulla completa interattività con il visitatore.

Il Planetario è stato inaugurato il 19 dicembre 2008. Nel corso degli anni, all'offerta di spettacoli via via crescente si sono aggiunti i laboratori esperienziali, gli incontri di aggiornamento per i docenti, le iniziative culturali, le azioni di connessione con altri musei del territorio (primo tra tutti il Museo "Michelangelo"), le validazioni scientifiche dell'efficacia educativa degli spettacoli, le sperimentazioni e le validazioni didattiche e cognitive su campioni di spettatori, il percorso espositivo museale.

Il percorso espositivo è stato allestito ed inaugurato il 19 gennaio 2019 e completa l'esperienza di visita. Illustra aspetti teorici, strumentali, materiali e immateriali (detti e proverbi popolari sull'astronomia) della storia e del presente dell'astronomia e della storia della scienza.

Al patrimonio materiale immateriale è affiancata una piccola biblioteca specialistica (libri e riviste di astronomia, didattica e storia della scienza), modelli di astronautica e di astronomia, strumenti per l'osservazione, rocce e minerali, pannelli didattici, video e installazioni multimediali che costituiscono

La qualità dei servizi erogati ha consentito di avviare nel 2016 la procedura di accreditamento regionale mediante la richiesta di riconoscimento di interesse Regione Campania (L.R. 12/2005) e di iniziare la collaborazione, per ora esterna, col Sistema Museale di Terra di Lavoro.

Iniziativa e attività sono realizzate in proprio e con la collaborazione di altri musei, istituti culturali (Archivi di Stato, Soprintendenza, Università), associazioni culturali, ricercatori ed esperti.

Il Planetario opera secondo criteri di legalità, accessibilità, uguaglianza di diritti, qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

3.1. Diritti degli utenti

Ai cittadini che accedono al Planetario e fruiscono dei suoi servizi sono riconosciuti i diritti e i doveri esposti nel Vademecum di visita nel seguito riportati. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara, efficace e tempestiva informazione sulle offerte del Planetario e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Planetario personalmente e attraverso tutti i mezzi (mail, posta, fax, telefono, social network).

Il Planetario è dotato di un punto informazioni e prenotazioni, di un sito web, di un profilo facebook, di un profilo Instagram, di un messaggio telefonico informativo periodicamente aggiornato. E' possibile comunicare con gli operatori mediante telefono, fax, posta elettronica, social network.

Si possono ottenere altre informazioni di base all'ufficio turistico dell'Ente Provinciale per il Turismo di Caserta, al Museo "Michelangelo", nelle scuole che gestiscono il Planetario, mediante colloquio con gli educatori e grazie al supporto di folder e depliant.

Il Planetario di Caserta è aperto su prenotazione tutti i giorni dell'anno; in ogni spettacolo è possibile accogliere al massimo 51 spettatori per ciascun spettacolo. Gli spettacoli per il pubblico sono fissati secondo il piano programmatico annuale: per il 2019 sono fissati in 4 giorni mensili (1° e 3° sabato e 2a e 4a domenica di ogni mese; nei mesi da giugno a settembre è programmato uno spettacolo a settimana, di solito il mercoledì o il giovedì ore 21); eventi speciali sono organizzati secondo il piano programmatico annuale. Modalità, giorni e



orari di accesso sono adeguatamente pubblicizzati tramite depliant informativi, sito web, facebook, la rete dei musei gemellati, gli uffici dell'Ente Provinciale del Turismo ecc..

L'accesso al Planetario e la partecipazione ai laboratori esperienziali sono subordinati al pagamento del biglietto di ingresso, salvo specifiche deroghe dettate dal CTS (minori di anni 4, disabile e un suo accompagnatore, persone svantaggiate per condizioni sociali, culturali, economiche etc.) e la programmazione di eventi gratuiti. Il prezzo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico. Prezzi e riduzioni sono fissate da determinazioni adottate dal CTS e dal Legale Rappresentante del Planetario.

La prenotazione è obbligatoria per gli spettacoli in date e orari diversi da quelli programmati nel calendario pubblicato mensilmente per gli spettacoli destinati a singoli e pubblico. Deve essere inviata in forma scritta via mail, fax o posta (in anticipo di almeno 7gg rispetto alla data scelta), utilizzando le procedure e i moduli descritti nel seguito. L'utente interessato può preliminarmente, e senza impegno, fissare una opzione per il giorno/orario interessato chiedendo la registrazione sulla piattaforma e, ottenutala, procedendo in autonomia. Almeno 10 gg prima della data opzionata è indispensabile inviare la scheda di prenotazione via mail o via fax. In caso di prenotazione, il pagamento dell'importo previsto per lo spettacolo deve essere anticipato con trasmissione dell'ordine di pagamento o di attestazione almeno 24 ore prima dello spettacolo.

Per gli spettacoli del calendario mensile la prenotazione è facoltativa: deve essere richiesta via e-mail indicando

- Cognome e Nome di chi prenota (per sé e/o per terzi)
- recapito telefonico
- CAP
- data e orario dello spettacolo di interesse
- numero di biglietti richiesti, specificando la tipologia (interi, ridotti, gratuiti).

Lo staff del Planetario risponderà indicando il conto corrente bancario su cui effettuare il versamento dell'importo; a versamento effettuato, **almeno 6 ore** prima dell'orario dello spettacolo, è necessario trasmettere via mail l'attestazione di pagamento.

$\frac{4}{13}$

Il registro dei visitatori è disponibile nell'Ufficio degli educatori per raccogliere osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami. Le segnalazioni possono essere indirizzate anche via posta o mail. Il legale rappresentante, il Direttore scientifico, il responsabile del servizio educativo e i programmatori sono a disposizione del pubblico su appuntamento; gli educatori/narratori – educatori sono immediatamente disponibili ad accogliere reclami e segnalazioni. Il gradimento e le osservazioni sulla visita possono essere espresse in forma anonima e a distanza di tempo utilizzando il form digitale disponibile sul sito web del Planetario (link nella pagina “Calendario spettacoli”) e accessibile mediante QR code da scansionare in sede.

3.2. Doveri degli utenti

Il comportamento di utenti e visitatori del Planetario verso gli altri utenti e il personale del Planetario deve essere improntato a buona educazione e correttezza. Comportamenti che violino il regolamento di visita e principi di buona educazione e correttezza saranno oggetto di contestazione da parte del personale e, nei casi più gravi, possono essere motivo di allontanamento dal museo.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Planetario bagagli e a depositare nel guardaroba borse voluminose, zaini e ombrelli. Nel Planetario è inoltre vietato:

- introdurre animali;
- fumare;
- parlare al telefono durante gli spettacoli;
- introdurre e consumare cibi e bevande in cupola.

4. SERVIZI

Il Planetario eroga i seguenti servizi:

- produzione di spettacoli didattici e divulgativi, di schede laboratoriali e di approfondimento su temi di astronomia e storia della scienza;
- visita/spettacolo guidata individuale senza prenotazione (ad ingresso gratuito nei casi di cui al punto 3.1) per spettacoli su temi fissati in date e orari programmati secondo il calendario pubblicato;
- visita/spettacolo guidata di gruppo (ad ingresso gratuito nei casi di cui al punto 3.1) con prenotazione per spettacoli in date, orari e temi a scelta dei visitatori;
- incontri gratuiti di studio, ricerca, consulenze scientifiche su aspetti didattici, scientifici e gestionali;
- laboratori esperienziali;
- validazione didattica degli spettacoli originali realizzati;
- incontri gratuiti di formazione e aggiornamento di docenti, studenti e professionisti;
- spettacoli gratuiti destinati ad azioni di ricerca scientifica e didattica;
- eventi culturali gratuiti di promozione e divulgazione;
- visita individuale e/o di gruppo al percorso espositivo da 30 min prima dello spettacolo.

4.1 Visite / spettacolo

servizio	descrizione	condizioni
Visita individuale	visione guidata dello spettacolo in date, orari e temi fissati nel calendario mensile, fino alla capienza massima di 51 spettatori complessivi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento secondo i prezzi previsti per biglietto intero e gratuito; gratuito per minori anni 4, disabile e suo accompagnatore; docenti dello Stato possono spendere il bonus "carta del docente"
Visita di gruppo	visite / spettacolo guidate su prenotazione in date, orari e temi a scelta, fino alla capienza massima di 51 spettatori complessivi, con possibilità di personalizzazione (a richiesta) di un breve extra in cupola e dell'uso (a richiesta) dello spazio dell'atrio per un cocktail, un brindisi, un piccolo buffet	destinatari: senza restrizioni accesso: prenotazione obbligatoria via mail, lettera o fax con indicazione dei dati (nome e recapiti del gruppo e del referente, numero ed età media dei partecipanti, giorno e orario della visita, tema scelto). Impegno a porre i locali in pristino stato in caso di uso degli spazi dell'atrio per buffet, cocktail, etc.
Percorso espositivo	visita (solitamente non guidata) al percorso espositivo (rocce e minerali, modelli didattici, pannelli, strumenti scientifici e libri dalla fine del 1800, postazioni interattive (dal 2020 saranno disponibili altre schede mobili di supporto alle interazioni multimediali e le audioguide)	destinatari: senza restrizioni accesso: compreso nel biglietto d'ingresso
Attività laboratoriale	Attività laboratoriali guidate su prenotazione in date, orari e temi a scelta, fino ad un massimo di 25 partecipanti. La sede dell'attività può essere anche esterna al Planetario	destinatari: senza restrizioni accesso: prenotazione obbligatoria via mail, lettera o fax con indicazione dei dati (nome e recapiti del gruppo e del referente, numero ed età media dei partecipanti, giorno e orario della visita, tema scelto)

Formazione e aggiornamento docenti e studenti	incontri gratuiti di studio, ricerca, consulenze scientifiche su aspetti didattici, scientifici e gestionali, in date programmate	destinatari: docenti, studenti, educatori, programmatori, professionisti del settore accesso: di solito gratuito su candidatura, salvo diversa indicazione
Ricerca scientifica e didattica	spettacoli gratuiti destinati ad azioni di ricerca scientifica e didattica sul valore educativo degli spettacoli, in date programmate	destinatari: personale interno e ricercatori esterni accesso: gratuito

4.2 Accesso al patrimonio

servizio	descrizione	condizioni
Consultazioni per studio	possibilità di accesso individuale in date concordate a tutto il patrimonio della biblioteca, del percorso museale e degli spettacoli multimediali in cupola	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito, su prenotazione
Prestiti libri	prestito del materiale, archivistico, grafico e librario	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Duplicazioni e riproduzioni immagini digitali e libri	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio immateriale e librario nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Cessione di diritti su spettacoli	cessione dei diritti economici di sfruttamento su materiali digitali e spettacoli dei quali il Planetario detiene i diritti	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento salvo accordo tra le parti
Cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, per attività di tipo culturale, in presenza di personale del Planetario su temi concordati e approvati dalla Direzione scientifica ed educativa del Planetario	destinatari: associazioni culturali accesso: gratuito

4.3 Consulenze

servizio	descrizione	condizioni
Consulenza scientifica	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di ricerche su temi di astronomia e storia della scienza	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
Consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici su temi di astronomia e di storia della scienza	destinatari: ricercatori, docenti e studenti di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: gratuito

	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse sviluppate e prodotte dal Planetario anche attivando e nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: ricercatori, docenti e studenti di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: gratuito
Consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: gratuito

4.4 Progetti culturali

servizio	descrizione	condizioni
Attività di ricerca per terzi	attività di ricerca su aspetti gestionali, scientifici e didattici per terzi e nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: ricercatori senza restrizioni accesso: gratuito
Eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
Eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	progettazione e realizzazione congiunta di esposizioni temporanee e permanenti per terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

4.5 Formazione e didattica

servizio	descrizione	condizioni
Formazione e aggiornamento docenti	incontri gratuiti di studio, ricerca, consulenze scientifiche su aspetti didattici, scientifici e gestionali, in date programmate	destinatari: docenti, studenti, educatori, programmatori, professionisti del settore accesso: gratuito su candidatura, salvo diversa disposizione
Formazione permanente personale in servizio	organizzazione e realizzazione di laboratori, incontri, anche in collaborazione con Enti terzi per la formazione e l'aggiornamento del personale in servizio	destinatari: personale in servizio accesso: gratuito
Tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: su convenzione

Assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
Formazione per studenti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza; preparazione e supporto a studenti per le Olimpiadi italiane di Astronomia	destinatari: studenti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito su candidatura e selezione a cura dei docenti referenti delle scuole destinatarie
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: docenti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito su candidatura e selezione a cura dei docenti referenti delle scuole destinatarie
	Organizzazione e realizzazione di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro	destinatari: studenti delle classi III, IV e V delle scuole secondarie di secondo grado accesso: gratuito, da concordare secondo le previsioni del progetto
	Organizzazione e realizzazione di percorsi PON	destinatari: studenti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare secondo le previsioni del progetto

4.6 Promozione e comunicazione

servizio	descrizione	condizioni
Prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali differenti per tipologia e supporto (articoli divulgativi, scientifici e di ricerca, quaderni, atti, video, prodotti multimediali): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito se il prodotto è stato realizzato con copertura economica; altrimenti a pagamento
Oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, gadget, ecc.	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento, secondo i prezzi stabiliti dal CTS
Comunicazione in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi al Planetario telefonicamente allo 0823/344580, via fax al numero 0823/1760127, via fb sulle pagine del planetario @planetariodicaserta e @planetariodicaserta1, sul profilo Instagram o via mail su info@planetariodicaserta.it.

5. STANDARD DI QUALITA'

Il Planetario, pur non avendo ancora conseguito l'accreditamento regionale, accoglie, rispetta e specifica gli standard di qualità perseguiti in ossequio alle norme locali e alle linee guida nazionali (2008: L.R. Campania 12/2005 che recepisce le linee guida del DM del 2001).

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori che il Planetario s' impegna a realizzare: dimensione (cioè la specifica di attributo del servizio fornito), indicatore (lo strumento di verifica della dimensione) e standard di riferimento (valore di riferimento per valutare il servizio).

5.1 Status giuridico

dimensione	indicatore	standard
Istituzione	possesso dello statuto	statuto del Planetario approvato dall'Associazione Temporanea di Scopo Planetario di Caserta
Normazione	possesso del Regolamento	regolamento del Planetario approvato dall'organo competente
Trasparenza	possesso della Carta di qualità dei servizi	carta della qualità dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente all'ingresso e sul sito e aggiornata annualmente

5.2 Programmazione e risorse finanziarie

dimensione	Indicatore	Standard
Programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti nel Comitato Tecnico Scientifico (relazione revisionale; relazione consuntiva annuale)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio nel Comitato Tecnico Scientifico

5.3 Strutture e sicurezza

dimensione	Indicatore	standard
Sicurezza	Antincendio	presenza di dispositivi a norma, regolarmente verificati; presenza della segnaletica e dei documenti di sicurezza
	primo soccorso e igiene di personale e pubblico	Presenza di dispositivi e presidi, rispetto delle normative di base, mediante operatori formati e aggiornati secondo legge
	antifurto	Presenza di impianto a norma
Confortevolezza	pulizia	due volte a settimana
	illuminazione	postazioni di lavoro degli educatori a norma
	riscaldamento	- cupola con temperatura minima di 20 °C e massima di 24 °C - uffici e spazi comuni con temperatura minima invernale di 18 °C
Accessibilità	utenti normodotati	idoneità accessi
	utenti disabili	accesso secondo normativa; parcheggio interno riservato ai disabili su comunicazione preventiva;

5.4 Organizzazione e risorse umane

dimensione	indicatore	standard
Organizzazione	legale rappresentante dell'Associazione Temporanea di Scopo	individuato con atto formale tra le scuole costituenti l'ATS

Funzioni fondamentali	gestione; amministrazione; contabilità; direzione scientifica, responsabile servizio educativo; programmazione spettacoli; didattica	garantite tutte le funzioni indicate. Per educatori/narratori, programmatori, direttore scientifico e responsabile dei servizi educativi l'accesso ai profili professionali è su avviso pubblico per titoli e, in caso di prima nomina, per colloquio
Professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali (possesto di laurea scientifica pertinente, docenza di ruolo nelle scuole di ogni ordine e grado)
Aggiornamento	formazione, autoformazione	frequenza obbligatoria alle fasi di creazione della narrazione di nuovi spettacoli, di laboratori esperienziali, frequenza a corsi qualificati e certificati o autoformazione per un monte ore fissato
Continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario.

5.5 Ideazione e produzione degli spettacoli

dimensione	indicatore	Standard
Ideazione	creazione del canovaccio strutturato, modulare, su un tema scientifico, che descrive azioni in cupola, punti cruciali della narrazione, cornice narrativa, destinatari	pluriennale
Produzione	produzione di spettacolo multimediale digitale, durata media 45' o 10', mediante software nativo del sistema di proiezione della cupola	pluriennale
Validazione scientifica	ideazione, implementazione informatica, somministrazione ad un campione selezionato di utenti (naive ed esperti) di un questionario in ingresso, visione della lezione / spettacolo, tempo di riposo, questionario in uscita, raccolta dati, statistica, analisi, commenti, pubblicazione risultati e riflessioni	per ciascuna nuova produzione di lezioni / spettacolo
Revisione software	revisione software degli spettacoli	Ad ogni aggiornamento del sistema operativo della cupola
Revisione educativa	Aggiornamento educativo dei contenuti della narrazione	Ad ogni segnalazione / necessità evidenziata dal responsabile del servizio educativo

5.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 4)

servizio	indicatore	standard
Accessibilità	giorni e orari di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito con gli spettacoli su prenotazione)

Accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni; chiarezza delle procedure di prenotazione	nome completo del Planetario, date, orari e temi degli spettacoli per il pubblico disponibili mensilmente sul sito web e sui social network (facebook); prezzi spettacoli elencati sul sito web, sui social network, sui folder informativi ed esposti all'ingresso; segnalazione dei servizi (bookshop, bagni, distributori di bevande e cibo ecc.); presenza di un operatore al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
Sussidi alla visita	disponibilità di oggetti e beni a supporto della visita in cupola; identificazione di ciascuna opera esposta	presenza di modelli in scala di oggetti spaziali e di vettori aerospaziali, rocce e minerali, copie di strumenti scientifici del medioevo e del rinascimento, strumenti e libri scientifici di fine 1800 pillole scientifiche a video; installazioni con opere d'arte; postazioni interattive multimediali; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc.
Visita /spettacolo guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, facebook, negli orari di ufficio; disponibilità di educatori professionali competenti, aggiornati costantemente
Opzioni per spettacoli	tempestività e precisione del servizio	L'utente chiede la registrazione per accedere alla piattaforma col calendario. L'istanza è evasa in 24 ore. Se già registrato procede in tempo reale a fissare una o più opzioni secondo le sue necessità
Prenotazioni spettacoli	tempestività e precisione del servizio	Entro 24 ore la prenotazione è evasa o, se ci sono i riferimenti, il richiedente è contattato telefonicamente o via e-mail
Aggiornamento e formazione docenti e studenti	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche
Consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio immateriale; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio	consultazione su appuntamento
Riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversi in caso di quantità rilevanti; spese a carico del richiedente
Prestito libri	prestito per 15 gg del materiale, grafico e librario	Immediatamente, all'atto della richiesta, gratuito
Progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti

Consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
Eventi culturali	programmazione di eventi culturali	Numero di eventi culturali organizzati annualmente
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito web	aggiornamento tempestivo delle pagine del sito

6. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Anche con il coinvolgimento degli utenti, il Planetario svolge, verifiche continue sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Ciò al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati sono adottate metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale di Terra di Lavoro (alla cui adesione il Planetario si candiderà appena ottenuto il riconoscimento di interesse regionale), con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe.

Il Planetario rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite la distribuzione digitale (via posta elettronica e on-line) del questionario di gradimento che contiene spazi opportuni per reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. Il Planetario garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del legale rappresentante dell'ATS da sottoporre alle valutazioni del Comitato Tecnico Scientifico, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi dei dati statistici (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), il Planetario provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (bilancio sociale) e ne diffonde pubblicamente i risultati.

analisi di impatto sociale	indicatore	standard
Monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	sistema oggettivo di rilevamento (applicativo Moduli Google; bigliettazione, anche per ingressi gratuiti; conteggio visitatori prenotati)
Monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari per ogni visita di gruppo; richiesta del CAP dei visitatori singoli per gli spettacoli destinati al pubblico; richiesta della modalità di conoscenza dell'evento; statistica e analisi delle risultanze; confronto verbale con il pubblico a fine spettacolo su eventuali criticità da loro emerse



Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Planetario è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Planetario si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Planetario via posta, a mano o all'indirizzo di posta elettronica del Planetario.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI E RIFERIMENTI NORMATIVI

7.1 Principi guida della Carta

I servizi sono erogati garantendo quanto segue.

- Uguaglianza rispetto alle diversità di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, abilità mentale, psichica e fisica.
- Accessibilità (cognitiva, fisica, digitale, economica): garantita a tutti i cittadini senza limitazioni.
- Giustizia, obiettività, imparzialità, professionalità delle azioni del personale.
- Continuità: nelle modalità e negli orari stabiliti e comunicati. Eventuali interruzioni, parziali o totali, dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- Partecipazione: utenti, singoli o associati, possono collaborare al miglioramento della qualità dei servizi, esprimendo e comunicando suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- Sicurezza e riservatezza: nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della persona e dei dati sensibili ricevuti, conservati e trattati.
- Disponibilità, chiarezza, trasparenza: i comportamenti del personale sono improntati su gentilezza, cortesia e collaborazione. Sono attuate pratiche di semplificazione delle procedure burocratiche, tempestività della gestione delle pratiche e diritto all'accesso agli atti. Gli operatori, specie gli educatori, si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro, comprensibile, mediante un linguaggio appropriato alle competenze degli utenti. Il personale si qualifica esponendo il cartellino identificativo e comunicando le generalità in risposta a comunicazioni mediate (telefoniche, cartacee, elettroniche).
- Qualità dei servizi: è organizzata in ossequio alle norme locali e alle linee guida nazionali (2008: L.R. Campania 12/2005 che recepisce le linee guida del DM del 2001)
- Efficacia: la fornitura di prestazioni e servizi è garantita al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle richieste e alle esigenze degli utenti per perseguire la loro massima soddisfazione; gli indicatori elencati sopra garantiscono la valutazione obiettiva della qualità dei servizi.
- Efficienza: prestazioni e servizi sono erogati al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, rispettando criteri di crescente semplificazione burocratica e riduzione di costi.

7.2 Leggi e linee guida di riferimento:

- Direttiva Presidente Consiglio Ministri, 27/01/1994;
- Decreto Legislativo 286/99, art. 11;
- Decreto Ministeriale, 10/05/2001;
- Codice deontologia professionale ICOM (International Council Of Museums);
- L.R. Campania 12/2005.