

Carta dei servizi
Infini.to – Planetario di Torino
Museo dell’Astronomia e dello Spazio “Attilio Ferrari”

art. 32, c. 1 del d.lgs. 33/2013

2 luglio 2024

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l’utente sulle modalità di tutela previste.

L’introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull’erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi l’Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Con la **CARTA DEI SERVIZI** si vuole rispondere alle esigenze che vertono sui concetti di Qualità, Condivisione e Consapevolezza.

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.

PRINCIPI

- il principio dell’**uguaglianza**, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la **parità di trattamento** di tutti gli utenti;
- i **servizi** devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l’ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, **giustizia** ed imparzialità;
- il diritto alla **partecipazione** del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l’efficienza e l’efficacia dell’ente erogatore.

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 Direttore

1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Infini.to – Planetario di Torino, Museo dell’Astronomia e dello Spazio “Attilio Ferrari” - si trova a Pino Torinese (TO), in Via Osservatorio 30.

Sito web: www.planetarioditorino.it

email: info@planetarioditorino.it

Responsabile compilazione Carta dei Servizi: Simona Rachetto

Responsabile URP: Stefano Grillo

Telefono: 0118118740

Facebook: www.facebook.com/planetarioditorino

Instagram: www.instagram.com/planetariotorino

Youtube: www.youtube.com/user/PlanetarioDiTorino

Infini.to nasce sulla collina di Pino Torinese il 27 Settembre 2007, come centro di didattica e divulgazione dell’Astronomia e della Fisica spaziale. Adottando le moderne tecniche espositive basate sull’interattività, offre al pubblico le più avanzate conoscenze sull’Universo. Oltre alla collezione del Museo è possibile assistere a spettacoli nel Planetario digitale, seguire visite guidate, percorsi di approfondimento e cimentarsi in esperimenti scientifici partecipando ai laboratori.

Oggi è una realtà radicata sul territorio piemontese e possiede saldi contatti con i più importanti centri italiani e internazionali. A questi si aggiungono Istituzioni universitarie, enti di ricerca e aziende che ampliano la rete con cui il Museo attua la sua missione: comunicare l’Astronomia al grande pubblico. Presso Infini.to operano mediatori scientifici con esperienza in campo educativo e formativo.

VISION DI INFINI.TO: passione per la conoscenza e promozione del metodo scientifico rappresentano l’impronta con cui Infini.to e il suo Staff caratterizzano ogni attività didattica e divulgativa rivolta a grandi e bambini.

ApritiCielo

ApritiCielo è l’Associazione che gestisce Infini.to, fondata nel 2006, ed è costituita da Istituto Nazionale di Astrofisica (INAF), Istituto Nazionale di Fisica Nucleare (INFN), Università di Torino, Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino e Comune di Pino Torinese.

MISSION DI APRITICIELO: l’Associazione ApritiCielo vuole ispirare i giovani e la comunità intera alla comprensione dell’Universo, condividendo e illuminando l’affascinante percorso di conoscenza della ricerca in campo astrofisico e spaziale.

Il progetto di Infini.to è un’iniziativa promossa da:

INAF – Istituto Nazionale di Astrofisica e Università di Torino

Realizzato grazie a:

Regione Piemonte, Comune di Pino Torinese, Città Metropolitana di Torino, Compagnia di San Paolo, Fondazione CRT, Università degli Studi di Torino, Istituto Nazionale di Astrofisica (INAF) e Istituto Nazionale di Fisica Nucleare (INFN).

Soci fondatori:

Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Comune di Pino Torinese, Università degli Studi di Torino, Istituto Nazionale di Astrofisica (INAF)

Altri Soci:

Istituto Nazionale di Fisica Nucleare (INFN)

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

- Infini.to si trova in via Osservatorio 30, Pino Torinese (TO)
- All'ingresso si trovano alcuni totem esplicativi con indicati gli orari di ingresso, la posizione dei parcheggi e la strada da seguire per raggiungere la biglietteria.
- **Come arrivare**
Infini.to si trova **sulla cima di una collina** nel comune di Pino Torinese, a una distanza di circa **10 km dal centro della città di Torino** e di circa 6 km dal centro della cittadina di Chieri. Lungo le vie principali si trovano cartelli con la dicitura "Planetario" che indicano il percorso da seguire per raggiungere la struttura.
- **Parcheggio**
Infini.to dispone di parcheggi **GRATUITI per auto/moto/bus** in via Osservatorio. Sono disponibili anche parcheggi per disabili. Seguire la cartellonistica stradale e le indicazioni del personale.
- **Mezzi pubblici GTT**
Occorre servirsi della **linea 30** (urbana+suburbana) dei bus che collegano il centro di Torino (C.so San Maurizio) con Chieri. Dalla fermata "Osservatorio" il percorso fino all'ingresso del Museo sito in via Osservatorio 30 richiede circa 20 minuti a piedi, lungo una strada in salita.
Orari del bus sul sito www.gtt.to.it.

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nel museo.

Qui vengono indicati **orari e modalità di accesso**:

www.planetarioditorino.it/it/cosa-puoi-fare/organizza-la-tua-visita/

Orari

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso dal martedì al venerdì con orario diurno (10-16), sabato e domenica (14.30-19.30).

APERTURE STRAORDINARIE: durante l'anno sono previste anche attività serali definite da un calendario eventi.

VARIATIONE ORARI: durante il periodo estivo, le festività e le vacanze scolastiche, gli orari di apertura possono variare. Tutte le modifiche sono indicate sui social network, sulla pagina Google della struttura, tramite newsletter e sulla pagina dedicata del sito:

www.planetarioditorino.it/it/cosa-puoi-fare/organizza-la-tua-visita/

Biglietteria

L'ingresso è a pagamento. Sono previste tariffe omaggio per bambini sotto i 6 anni, disabili e loro accompagnatori, card abbonamento musei e Torino+Piemonte card. Sono previste riduzioni per età (6-18 anni, over 60, enti convenzionati).

È possibile acquistare il biglietto presso la biglietteria del museo durante gli orari di apertura oppure online sul sito www.ticketlandia.com/m/planetario-torino.

Tutte le attività per il pubblico (biglietti di ingresso, laboratori ed eventi straordinari) sono sempre acquistabili online.

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito, attraverso un lettore Qrcode, oltre che alla registrazione, sempre con lettore Qrcode, degli Abbonamenti Museo e delle tessere Torino+Piemonte Card.

Prenotazioni

Non si effettuano prenotazioni per i singoli. La prenotazione è obbligatoria per le scuole e consigliata per i gruppi sopra le 15 persone (tramite mail scrivendo a info@planetarioditorino.it o chiamando il centralino 0118118740).

Materiale informativo

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito (depliant e audioguida gratuita fruibile dal proprio smartphone tramite Qrcode - ITA/ENG/LIS).

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di una divisa e badge), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi.

Famiglie e bambini

Il museo fornisce materiale informativo illustrato, segnaletica a misura di bambino, laboratori e spettacoli dedicati in Planetario, sezione dedicata nel bookshop, bagno con fasciatoio, etc.

Sul sito del museo è presente una sezione dedicata ai bambini con informazioni sui servizi disponibili sulle le attività specifiche nella programmazione e con materiali informativi scaricabili utili a preparare la visita al museo: planetarioditorino.it/home/bambini-laboratori-spettacoli-exhibit

4. ACCESSIBILITÀ

- il museo è dotato di un parcheggio riservato anche con posti auto dedicati alle persone con disabilità;
- presso la biglietteria del museo è presente un info-point accessibile a tutti i visitatori (audiodescrizione, video LIS, sezione in lingua inglese);
- l'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote/passeggini (presenza di rampe inclinate e ascensore interno) e sono garantiti alcuni posti per carrozzina in ogni proiezione all'interno del Planetario;
- le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire di alcuni degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia (alcune postazioni meccaniche non sono purtroppo ancora facilmente fruibili);
- sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità e in un bagno del museo è presente un fasciatoio;
- sono disponibili nella programmazione del Planetario spettacoli audiodescritti e in lingua inglese/francese;

- il museo è dotato di strumenti specifici per tutti i visitatori (audioguida ITA-ING-LIS, mappe tattili con caratteri Braille o a rilievo, plastici, sussidi in LIS, dispositivi video con sottotitolazioni, predisposizione di forme alternative per il godimento dei beni, visite virtuali);
- il nuovo sito internet prevede una sezione dedicata all'accessibilità e una visual story;

5. SPAZI ESPOSITIVI

Il museo si articola in 4 piani, la sala Planetario, due aule didattiche e una terrazza osservativa.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Tutti i piani e le postazioni sono dotati di pannelli esplicativi in lingua italiana e inglese.

Ogni piano risponde a domande specifiche:

Piano 0

Che cos'è l'Universo? Quale significato hanno la Luna, il Sole, tutte le stelle e i pianeti che possiamo vedere a occhio nudo? E noi quale posto occupiamo nel cosmo?

Piano -1

Come osserviamo l'Universo oggi? Con quali metodi possiamo studiare il cielo? Come l'Astronomia è diventata una scienza? **Osserva il cielo** e gli oggetti che lo popolano a diverse frequenze, **scrutando il visibile e l'invisibile**. Scopri a quale velocità viaggia la luce e confronta gli strumenti con i quali studiamo il cielo.

Piano -2

Come funziona l'Universo? Quali sono le forze che formano e muovono gli oggetti celesti?

Sperimenta l'emozione di **saltare sulla Luna** e di ruotare intorno al Sole, a tu per tu con la legge di gravità.

Piano -3

Come evolve l'Universo? Qual è la sua storia e quale finale avrà? Come nascono e muoiono pianeti, stelle e galassie? Viaggia nella Via Lattea, passeggiando su un campo stellato, lasciati affascinare dai miraggi cosmici e **gioca con la materia e l'energia oscura** scoprendo i possibili futuri dell'Universo.

6. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi.

Il sistema di allarme è acustico e visivo, il piano di evacuazione è segnalato su ogni piano, di fianco all'ascensore, nei corridoi e nelle aule didattiche; le vie d'uscita conducono a spazio esterni e spazi calmi.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

7. SPAZI PER IL PUBBLICO

La struttura possiede due aule didattiche polifunzionali (unibili in un'unica aula se necessario), un'ampia terrazza e una sala planetario con impianto audio/video. Nella parte esterna sono presenti panche su cui sostare in attesa di visitare il Museo.

8. SERVIZI DI OSPITALITA'

Il museo è dotato di caffetteria, bookshop, guardaroba non custodito, tutti accessibili solo dal museo.

9. VALORIZZAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, comunicati stampa, la newsletter, le pagine social del museo.

Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo (convegni, rassegne, spettacoli, concerti, weekend per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale).

Il museo ha in corso le seguenti attività:

- **ESERO** (European Space Education Resource Office) - un programma dell'ESA e dell'ASI per la realizzazione di un Ufficio nazionale in grado di offrire percorsi formativi, in particolare per i docenti, sulle materie scientifiche utilizzando la tematica spazio quale elemento trasversale all'insegnamento - partenariato insieme a Museo della Scienza e Tecnica di Milano (capofila), MUSE di Trento, PSIQuadro, Città della Scienza di Napoli, Museo del Balì. In particolare INFINI.TO è referente nazionale per i programmi CANSAT e MissionX.
- **Segui la Luna - Obiettivo Ospedali Pediatrici** - progetto che prevede attività laboratoriali e didattiche all'interno dell'Ospedale Infantile Regina Margherita di Torino e con i bambini di UGI ODV. Il progetto è portato avanti con laboratori e interventi a distanza per le famiglie ospedalizzate e i bambini ricoverati, visite in Museo, laboratori in presenza per alcuni bambini in ospedale nel reparto di Neuropsichiatria e Pediatria e presso Casa UGI. In collaborazione con UGI ODV e FORMA Onlus.

10. SERVIZI EDUCATIVI

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: visite, laboratori e spettacoli per **scolarische di ogni ordine e grado**; visite, laboratori e spettacoli concepiti per il **pubblico** adulto e per i bambini; conferenze, serate di musica e cinema, spettacoli teatrali, serate osservative, etc.

Tutti i servizi educativi vengono organizzati e svolti da personale interno altamente qualificato. La programmazione didattica viene definita ogni anno dal Personale interno con indirizzo del Comitato Scientifico e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Servizi educativi per le scuole: planetarioditorino.it/home/proposta-didattica

11. SERVIZI SPECIALISTICI

Il museo possiede :

- **Biblioteca** (in fase di realizzazione)

- **Archivio** (in una delle postazioni del museo, sita al piano -3, esiste un archivio video di eventi spaziali e astronautici).

12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il museo oggi è una realtà radicata sul territorio piemontese e vanta saldi contatti con i più importanti centri museali scientifici italiani e internazionali. A questi si aggiungono istituzioni universitarie, enti di ricerca e aziende che ampliano la rete con cui il Museo attua la sua missione: comunicare l'Astronomia al grande pubblico.

13. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Il museo persegue i seguenti obiettivi:

1. Migliorare gli accessi - Nel 2023 permangono le difficoltà di accesso determinate dall'inagibilità dell'impianto di risalita, dalla viabilità che caratterizza il sito e dalla mancanza di adeguati parcheggi per il personale e per il pubblico. L'Associazione Apriticielo partecipa insieme a Comune di Pino T.se, Città Metropolitana di Torino, Regione Piemonte, INAF-OATo al tavolo tecnico per gli accessi ad INFINI.TO, portando avanti una serie di attività volte al miglioramento dell'accessibilità che dovranno proseguire nei prossimi anni: miglioramento della viabilità e della cartellonistica, progetto di recupero dell'ex-stazione di partenza dell'ascensore. Tutto il complesso sistema degli accessi si presta all'elaborazione di progetti di analisi e valutazione di nuove soluzioni che, partendo dalla situazione attuale e con l'esperienza del decennio passato, puntino alla funzionalità, sicurezza, sostenibilità in un'ottica di riqualificazione e valorizzazione degli aspetti naturalistici, culturali legati al territorio, alle tematiche del centro educativo e didattico del Museo e del Planetario Infini.to.

2. Ampliare e facilitare la fruibilità delle dotazioni del museo e del planetario - L'Associazione intende costruire nuovi sviluppi narrativi e utilizzare nuove metodologie comunicative che possano ampliare e moltiplicare le opportunità di conoscenza per i visitatori, conferendo mobilità, flessibilità e varietà ai percorsi nel museo e nel planetario. Un primo obiettivo è stato raggiunto grazie al progetto sull'accessibilità museale PNRR – Missione 1 digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura – componente 3 – cultura 4.0 (m1c3) – misura 1 "patrimonio culturale per la prossima generazione" – investimento 1.2 "rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per consentire un più ampio accesso e partecipazione alla cultura "OPEN SKY- Processi di sviluppo dell'accessibilità di Infini.to"

3. Migliorare l'accoglienza - Negli anni sono emerse delle necessità e dei bisogni di tipologie di spazio non presenti nella progettazione iniziale: uno spazio per la gestione della pausa delle classi o dei gruppi in visita, uno spazio relax per il pubblico e uno spazio dedicato ai più piccoli. Sfruttando la metratura più ampia del piano -3, negli ultimi anni sono stati effettuati dei test per studiare la fattibilità e soprattutto la percezione e l'apprezzamento del pubblico rispetto a nuove soluzioni. A seguito di queste sperimentazioni, è stato affidato un incarico per la progettazione di uno spazio polivalente per piccole mostre e per accogliere prototipi e attività in sviluppo (vetrina di collaborazioni e partnership tecnologiche), uno spazio per la pausa delle scuole in visita. Altri aspetti che sono stati curati e che sono stato oggetto di intervento del progetto OPEN SKY sono: la climatizzazione del piano di ingresso e la copertura degli spazi esterni.

14.SEGNALAZIONI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se i visitatori, durante la loro visita a Infini.to, dovessero riscontrare delle differenze nei servizi di cui si è usufruito, rispetto agli impegni contenuti nella **CARTA**

DEI SERVIZI, potranno inoltrare una segnalazione puntuale o avanzare suggerimenti e proposte migliorative, che verranno attentamente vagliati dall'Associazione Apriticielo e, nel caso sia possibile, attuati.

Si potrà inviare una mail al seguente indirizzo:

➤ info@planetarioditorino.it

L'Associazione si impegna a fornire riscontro entro due settimane dalla ricezione della segnalazione.

15.COMUNICAZIONE

Sarà data ampia comunicazione della **CARTA DEI SERVIZI** sul sito Internet www.planetarioditorino.it

16.REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La **CARTA DEI SERVIZI** di Infini.to è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.