

FONDAZIONE



Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa

# Carta della qualità dei servizi



Edizione 2017



## INDICE

1. PRESENTAZIONE.....	4
1.1. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi.....	4
1.2. I principi .....	4
2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....	6
2.1. Caratteristiche essenziali.....	6
2.2. I compiti e i servizi.....	6
2.3. Il codice etico .....	6
3. PIETRARSA COME MUSEO .....	8
3.1. Impegni e standard di qualità .....	8
4. PIETRARSA COME POLO EVENTI.....	13
4.1. Tipologia di eventi.....	13
4.2. Le sale e gli spazi.....	13
5. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	16
6. GLOSSARIO.....	17
7. ALLEGATI.....	19
7.1. La Mappa del Museo .....	19

# 1. PRESENTAZIONE

## 1.1. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le società che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con i clienti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta ha l'obiettivo di promuovere la valorizzazione del patrimonio culturale conservato e adeguare, per quanto possibile, l'organizzazione delle attività alle aspettative dei clienti, in termini di offerta culturale e intrattenimento.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione dei clienti.

## 1.2. I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

### ➤ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

### ➤ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

➤ *continuità*

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente i clienti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

➤ *partecipazione*

Il Museo promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dai clienti, in forma singola o associata.

➤ *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **2.1. Caratteristiche essenziali**

Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa è il museo della storia delle Ferrovie dello Stato Italiane e curato dalla Fondazione FS. Situato nella periferia est di Napoli, il Museo è stato allestito dopo accurati interventi di restauro conservativo in uno dei più importanti complessi di archeologia industriale italiana: il "Reale Opificio Meccanico, Pirotecnico e per le Locomotive", fondato da Ferdinando II di Borbone nel 1840.

Una sede espositiva unica nel panorama nazionale: uno dei più importanti centri di archeologia industriale del nostro Paese e polo nazionale di cultura ferroviaria che, per la suggestione degli ambienti e la ricchezza dei materiali conservati, rappresenta anche uno dei più importanti musei ferroviari d'Europa.

Il Museo è stato inaugurato nel 1989. Si sviluppa su un'area di 36mila metri quadrati, di cui 14mila coperti e suddivisi in 7 padiglioni tematico-funzionali al cui interno sono conservati carrozze e rotabili storici, locomotive diesel ed elettriche, utensili e macchinari di lavoro che hanno segnato la storia ferroviaria italiana, per un viaggio lungo 170 anni.

Oltre alla veste di polo culturale, il Museo è una location polivalente e mette a disposizione spazi e sale per eventi privati, manifestazioni, congressi e promozione della cultura.

### **2.2. I compiti e i servizi**

Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa è un ente costituito per:

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare, il patrimonio ferroviario del museo;
- diffondere le conoscenze dell'evoluzione storico-tecnica delle ferrovie nel nostro Paese, tramandandola alle generazioni future;
- offrire un'esperienza museale che coinvolga il visitatore e stimoli l'attenzione verso il patrimonio della Fondazione FS;
- promuovere eventi culturali che favoriscano la conoscenza e la funzione stessa del museo.

### **2.3. Il codice etico**

La storicità del luogo e l'esclusivo panorama offerto ai visitatori rendono il Museo un luogo di contemplazione del silenzio e della bellezza.

All'interno dell'area museale i visitatori sono invitati a tenere un comportamento consono e rispettoso del luogo e delle collezioni esposte secondo le seguenti norme vigenti:

- cani ammessi in tutto il sito al guinzaglio e con dotazione per l'igiene;
- abbigliamento adeguato (ad esempio, non è consentito abbigliamento balneare);
- vietato fumare negli spazi espositivi;

- uso degli appositi cestini per rifiuti;
- moderare il tono di voce;
- abbassare la suoneria del telefono;
- divieto di accesso al materiale rotabile esposto, salvo treni e carrozze attrezzate per la salita.

Gli accompagnatori di gruppi organizzati e scolaresche e le famiglie in visita sono invitati a controllare i bambini in prossimità delle esposizioni e negli spostamenti all'interno dell'area museale. Il Museo declina qualsiasi responsabilità riguardante danni riconducibili a negligenza da parte degli accompagnatori dei minori o comunque a comportamenti non conformi al codice di condotta sopra definito.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore del Museo.

### 3. PIETRARSA COME MUSEO

Pietrarsa rappresenta un polo museale esclusivo per la ricchezza culturale e la storicità dei locali completamente restaurati. Per far fronte alle esigenze di un ampio e diversificato pubblico di visitatori, il Museo ha attuato interventi migliorativi del servizio e si impegna costantemente per offrire un'esperienza museale unica nel suo genere.

#### 3.1. Impegni e standard di qualità

##### ▪ ACCESSO

Orari di apertura: giovedì 14:00-20:00

venerdì 9:00-16.30

sabato, domenica e festivi 9:30-19:30

Dal lunedì al mercoledì aperto su prenotazione per gruppi di visitatori.

L'ingresso al Museo è consentito fino a 30 minuti prima della chiusura prevista.

Gli orari possono variare in funzione di eventi speciali o di esigenze stagionali. Ogni variazione è riportata sul sito del museo [www.museopietrarsa.it](http://www.museopietrarsa.it).

##### ▪ ACCOGLIENZA – BIGLIETTERIA

La Biglietteria è situata all'ingresso del Museo e il servizio è gestito dal personale della Fondazione FS Italiane che fornisce informazioni essenziali sulle esposizioni e sull'ente. Sono previste tariffe ridotte per determinate categorie e per nuclei familiari. È attiva l'iniziativa di bigliettazione integrata "Pietrarsa Express" per i visitatori che raggiungono il Museo di Pietrarsa in treno storico da Napoli Centrale.

È stabile la convenzione con il MUSA (Centro Museale Musei delle Scienze Agrarie) per abbinare il tour al Museo di Pietrarsa con la visita al Museo Ercolanense o all'Orto Botanico.

La biglietteria è dotata di POS per il pagamento tramite carte di credito e bancomat. Per le prenotazioni di gruppi e scolaresche si accetta anche il pagamento tramite bonifico bancario anticipato (almeno 10 giorni).

##### ▪ ACQUISTO E PRENOTAZIONE DEL BIGLIETTO

I biglietti per la visita del Museo possono essere acquistati in loco presso la biglietteria, sul sito internet del Museo cliccando sul tasto "Acquista il biglietto" in alto a destra sulla homepage, e presso il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) per l'iniziativa "Pietrarsa Express" (treno+museo).

È prevista la bigliettazione differenziata per visite libere e visite guidate. Per le prenotazioni di gruppo il numero minimo è di 15 partecipanti ed è possibile acquistare il biglietto di ingresso presso la biglietteria del Museo.

Per i gruppi di scolaresche è attivo un servizio di prenotazione obbligatoria via mail [museopietrarsa@fondazionefs.it](mailto:museopietrarsa@fondazionefs.it).



## ▪ INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

Le informazioni sono disponibili:

- presso la biglietteria;
- telefonicamente al numero 081-472003;
- online sul sito in italiano e in inglese, in cui sono indicate variazioni di orari e giorni di apertura e promozioni speciali attive.

All'interno dell'area museale è possibile contraddistinguere le differenti sale espositive (c.d. "Padiglioni") grazie ad apposita segnaletica.

All'esterno del Museo è presente la segnaletica stradale con indicazioni di direzione fino all'ingresso del Museo.

## ▪ ADDETTI AI SERVIZI E PERSONALE DI SALA

Il personale addetto ai servizi di biglietteria, accoglienza/guida e vigilanza, nonché alle pulizie e alle manutenzioni degli impianti, è munito di cartellino identificativo.

## ▪ ACCESSO FACILITATO PER PERSONE CON DIVERSA ABILITÀ

Il Museo predispone di un accesso facilitato per tutti i visitatori diversamente abili o a mobilità ridotta. È necessario telefonare preventivamente al numero 081-472003 (*opzione 1 o 2*) per prenotare l'ingresso dedicato dal cancello carrabile, con attraversamento a raso, a cura del personale di stazione.

Il Museo offre ai visitatori la possibilità di utilizzare gratuitamente strumenti di ausilio per persone a ridotta mobilità (carrozzina).

All'interno degli spazi espositivi sono presenti rampe per agevolare la visita e servizi igienici per persone con diversa abilità.

Si segnala la presenza di barriere architettoniche per l'accesso ad alcuni rotabili storici.

## ▪ FRUIZIONE

Le sale espositive sono tutte aperte al pubblico.

La pulizia degli spazi espositivi viene effettuata con cadenza giornaliera, settimanale e mensile per grandi interventi particolari.

Nell'area museale sono presenti aree di sosta all'interno ed all'esterno delle sale espositive, in particolare i visitatori possono sostare all'aperto presso l'Anfiteatro e i giardini e trovare ristoro nel locale attrezzato con distributori di bevande calde, fredde e snack.

L'illuminazione predisposta è modulabile e studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.

Nei locali appositamente indicati sono presenti impianti di riscaldamento e raffrescamento che vengono azionati a cura del personale del Museo.

Il monitoraggio e la manutenzione delle sale, ascensori, rampe di scale viene effettuato in maniera sistematica per garantire la fruibilità dei luoghi.

#### ▪ EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

In prossimità dei mezzi rotabili esposti sono presenti pannelli mobili e didascalie disponibili in lingua italiana e in lingua inglese.

Le visite guidate alle sale espositive sono offerte a pagamento dal Museo e sono supportate da un amplificatore audio per agevolare l'ascolto. Sono effettuate a orari prefissati il sabato, la domenica e i festivi (alle ore 11:00, 12:30; 15:00 e 17:00), e su prenotazione dal lunedì al venerdì. Sono disponibili anche in lingua inglese.

Per consentire a chiunque di fruire al meglio del patrimonio custodito nel polo museale, il Museo propone visite guidate, effettuate da guide sorde con LIS, dedicate a chi è affetto da sordità.

#### ▪ SERVIZI MUSEALI

Il Museo dispone di:

- Connessione internet gratuita tramite rete wifi
- Bookshop, per la vendita di oggettistica, merchandising, situato all'ingresso nei pressi della biglietteria
- Caffetteria, nel punto di ristoro dotato di distributori automatici di bevande e snack
- Impianti di riscaldamento e raffrescamento (in alcuni locali)

#### ▪ VALORIZZAZIONE

*Mostre:* nel Museo è allestita la pinacoteca con oltre 130 opere pittoriche del pittore Scarselli aventi come tema principale stazioni e treni. Gli spazi museali sono disponibili anche per esposizioni e mostre temporanee d'arte.

*Eventi:* i temi trattati nella programmazione di eventi afferiscono a diversi campi disciplinari.

*Comunicazione e diffusione delle iniziative:* sono utilizzati differenti canali di comunicazione, quali

- on line sul sito del museo;
- on line sul sito della Fondazione FS;
- social network;
- newsletter mensile;
- comunicazione mail del Museo alla mailing list di clienti.

*Gestione di risorse aggiuntive:* sono consentite forme di utilizzo degli spazi del Museo al di fuori dell'orario di apertura per lo svolgimento di eventi. Maggiore dettaglio fornito nel capitolo 4. "**PIETRARSA COME POLO EVENTI**". Il Museo ha firmato una convenzione con il MUSA (Centro Museale Musei delle Scienze Agrarie) per visite combinate Museo Pietrarsa+Museo Ercolanense/Orto Botanico. Il Museo ha stipulato una convenzione con Trenitalia – Regionale Campania – per la riduzione del biglietto di ingresso al Museo riservata a chi raggiunge il Museo di Pietrarsa con il treno metropolitano.

## ▪ EDUCAZIONE E DIDATTICA

Il Museo propone attività diversificate rivolte a differenti categorie di pubblico, che includono l'attrazione multimediale "Bayard", quali:

- Visita libera;
- Visita guidata con personale esperto ufficiale della Fondazione FS Italiane;
- Visite guidate e laboratori per le scuole.

I percorsi museali rivolti alle scuole sono specifici in base al grado scolastico e finalizzati a supportare programmi a carattere interdisciplinare. Attraverso un'articolazione a tappe è possibile approfondire la conoscenza della storia delle Ferrovie dello Stato Italiane e dell'Italia. Sono previste anche attività pratiche da concordare con gli insegnanti.

I tour proposti sono:

- Tour del Museo Nazionale di Pietrarsa
- Tour del Museo ferroviario e proiezione del mediometraggio "Un viaggio lungo 100 anni" di Pupi Avati
- Visita combinata Museo di Pietrarsa e MUSA, Centro Museale Musei delle Scienze Agrarie presso la Reggia di Portici
- Visite teatralizzate, indicate per scuole materne e elementari;
- Visite museali e laboratori didattici.

Il Museo collabora anche con le scuole e con le università per progetti e attività a carattere formativo.

Per maggiori prenotazioni e informazioni sulle attività del Museo contattare il numero di telefono 081472003 (dal giovedì al lunedì, dalle ore 9:00 alle ore 14:00) oppure scrivere all'indirizzo email [museopietrarsa@fondazionefs.it](mailto:museopietrarsa@fondazionefs.it).

Le iniziative ed eventi didattici sono divulgati al pubblico tramite "Educational Day" annuale con la presenza dei dirigenti scolastici, partecipazione a eventi scolastici e comunicazione alle scuole.

## ▪ DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni conservati è custodita presso i locali del Museo non accessibili ai visitatori, salvo su specifica richiesta.

La Fondazione FS Italiane conserva gli archivi che raccolgono il patrimonio iconografico delle Ferrovie dello Stato Italiane presso la sede di Roma. Le persone interessate possono consultare la documentazione bibliografica, storica, fotografica e audiovisiva contattando la Fondazione FS tramite il sito [www.fondazionefs.it](http://www.fondazionefs.it).

## ▪ RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Il Museo di Pietrarsa pone in essere accordi con musei e istituzioni culturali italiane per la realizzazione di mostre e altre iniziative come eventi e convegni. Sono siglati accordi con diverse associazioni finalizzate alla realizzazione di specifici progetti realizzati in partenariato, ad esempio per la promozione del territorio.

È attiva la collaborazione con le aziende del Gruppo FS (Trenitalia e Rete Ferroviaria Italiana) per la realizzazione dell'iniziativa "Pietrarsa Express" che offre al visitatore la possibilità di raggiungere il Museo da Napoli Centrale a bordo del treno storico acquistando un unico biglietto.

▪ OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il progetto della Fondazione FS è quello di ampliare l'offerta culturale museale proiettando il Museo come nuovo polo culturale e polivalente con continui eventi, mostre e iniziative collaterali.

- *Strutture*: gli antichi locali del Museo sono stati oggetto di un grande progetto di restauro
- *Collezioni*: i rotabili storici sono stati oggetto di restauro e nel 2016 è stata realizzata una installazione multimediale con proiezione a realtà aumentata sulla locomotiva "Bayard" e su due vagoni della carrozza reale
- *Servizi*: sono stati adeguati i servizi igienici e installati impianti di raffreddamento/riscaldamento nei locali. L'area museale è dotata di connessione veloce Wi-Fi gratuita.
- *Attività di valorizzazione*: continua l'organizzazione di eventi speciali, mostre, e manifestazioni al fine di rendere il Museo una destinazione adatta a visitatori di tutte le fasce di età.

## 4. PIETRARSA COME POLO EVENTI

Il Museo presenta caratteristiche architettoniche e ambientali che lo rendono un luogo ideale per eventi di varia natura nonché uno tra i più grandi Centri Eventi e Convegni del Mezzogiorno in ottica MICE (*Meetings, incentives, conferencing, exhibitions*). Gli spazi esterni e interni possono essere noleggiati da società e privati per eventi e ospitare fino a 3.000 persone.

### 4.1. Tipologia di eventi

Il sito è idoneo per l'organizzazione di eventi di vario genere, quali:

- Eventi privati (spettacoli, feste)
- Eventi aziendali (conferenze, congressi, meeting)
- Mostre ed esposizioni temporanee d'arte
- Shooting fotografici
- Proiezioni di filmati.

L'allestimento di sale e spazi per eventi privati è consentito ai fini dell'intrattenimento, pertanto si specifica che non possono essere effettuate celebrazioni.

Allo scopo di rendere il Museo una location aperta a tutti è garantita la parità di orientamento politico e di genere.

### 4.2. Le sale e gli spazi

Il Museo di Pietrarsa mette a disposizione locali e ambienti esterni differenti per dotazioni e destinazione d'uso. La planimetria di dettaglio è allegata al presente documento (v. Allegato 7.1 "La Mappa del Museo").

- I Padiglioni

	Caratteristiche principali	Dotazioni	Servizi a richiesta	Destinazione d'uso
Padiglione delle Locomotive a Vapore	Superficie totale: 5.000 m <sup>2</sup> Superficie interna utilizzabile: 2000m <sup>2</sup> Dimensione spazio centrale: 9 x 90 m Capacità: 800 posti a sedere	<ul style="list-style-type: none"><li>• impianto di riscaldamento / raffrescamento</li><li>• impianto di illuminazione dimmerabile</li><li>• impianto di diffusione audio</li><li>• toilettes interne</li><li>• connessione internet veloce Wi-Fi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sedie in velluto (fino a 300 sedute)</li><li>• palco (dimensioni 3 x 6 m)</li><li>• pulizia continua delle toilettes</li><li>• portineria e vigilanza</li><li>• parcheggio a servizio del Museo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• conferenze, convegni, riunioni</li><li>• spettacoli di teatro, danza e musica</li><li>• sfilate, shooting fotografici</li><li>• pranzi, cene aziendali e di gala</li></ul>
Padiglione delle Carrozze e "Littorine"	Superficie interna: 3.300 m <sup>2</sup> Capacità: 400 posti	<ul style="list-style-type: none"><li>• impianto di illuminazione modulabile</li><li>• impianto di diffusione audio</li><li>• toilettes interne</li><li>• connessione internet veloce Wi-Fi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pulizia continua delle toilettes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• mostre ed esposizioni</li><li>• spettacoli di teatro, danza e musica</li><li>• shooting fotografici</li><li>• coffee break e light lunch</li></ul>

	<b>Caratteristiche principali</b>	<b>Dotazioni</b>	<b>Servizi a richiesta</b>	<b>Destinazione d'uso</b>
Padiglione delle Locomotive Diesel	Capacità: 400 posti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- impianto di illuminazione modulabile</li> <li>impianto di diffusione audio</li> <li>toilettes interne</li> <li>connessione internet veloce Wi-Fi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>panchine d'epoca in legno</li> <li>schermo con videoproiettore</li> <li>impianto di riscaldamento/raffrescamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>conferenze, convegni, riunioni</li> <li>spettacoli di teatro, danza e musica</li> <li>mostre ed esposizioni</li> <li>pranzi e cene aziendali e di gala</li> <li>coffee break e light lunch</li> </ul>
Sala dei "Cinquecento"	Capacità: 500 posti Dimensioni: 22 x 23 m <sup>2</sup> – h. 8m	<ul style="list-style-type: none"> <li>illuminazione naturale con sistema di oscuramento</li> <li>impianto di illuminazione modulabile</li> <li>impianto di diffusione audio</li> <li>toilettes interne</li> <li>connessione internet veloce Wi-Fi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>panchine d'epoca in legno</li> <li>schermo con videoproiettore</li> <li>impianto di riscaldamento/raffrescamento</li> <li>pulizia continua delle toilettes</li> <li>300 sedie in velluto</li> <li>palco (dimensioni 3 x 6 m)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>conferenze, convegni, riunioni</li> <li>spettacoli di teatro, danza e musica</li> <li>mostre ed esposizioni</li> <li>pranzi e cene aziendali e di gala</li> <li>coffee break e light lunch</li> </ul>
Sala Cinema	Capacità: 120 posti	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di illuminazione modulabile</li> <li>connessione internet veloce Wi-Fi</li> <li>impianto di diffusione audio</li> <li>impianto video professionale</li> <li>impianto di diffusione audio</li> <li>panchine d'epoca in legno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di riscaldamento/raffrescamento</li> <li>120 sedie in velluto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>conferenze, convegni, riunioni</li> <li>proiezioni di filmati</li> <li>spettacoli di teatro e danza</li> <li>mostre ed esposizioni</li> </ul>
Sala dei Macchinari d'Officina	Capacità: 600 posti	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di illuminazione modulabile</li> <li>connessione internet veloce Wi-Fi</li> <li>impianto di diffusione audio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di riscaldamento/raffrescamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>cerimonie e feste</li> <li>pranzi e cene aziendali e di gala</li> <li>coffee break e light lunch</li> </ul>
Galleria degli Elettrici, Pinacoteca	Capacità: 600 posti	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di illuminazione modulabile</li> <li>connessione internet veloce Wi-Fi</li> <li>impianto di diffusione audio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>300 sedie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mostre ed esposizioni</li> <li>coffee break e light lunch</li> </ul>
Padiglione del Modellismo, "La Cattedrale"	Superficie interna: 1.000 m <sup>2</sup> Capacità: 400 posti	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di illuminazione modulabile</li> <li>connessione internet veloce Wi-Fi</li> <li>predisposizione impianti temporanei di riscaldamento/raffrescamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>impianto di riscaldamento/raffrescamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mostre ed esposizioni</li> <li>sfilate di moda</li> <li>pranzi e cene aziendali e di gala</li> <li>aperitivi</li> </ul>

▪ Area convegni

Con i lavori di ristrutturazione degli antichi edifici borbonici, la Fondazione FS ha creato una apposita area convegni con tre sale e un foyer con 200 posti, idonee a ospitare:

- conferenze, convegni, riunioni
- pranzi e cene aziendali, e di gala
- coffee break e aperitivi.

I locali sono dotati di impianto di illuminazione dimmerabile, connessione internet veloce Wi-Fi e impianto di riscaldamento/climatizzazione. La tabella di seguito fornisce un dettaglio sulla capacità in termini di numero posti e sui servizi disponibili su richiesta per ciascuna sala.

	Capacità	Servizi a richiesta
Sala Convegni	Capacità: 120 posti	<ul style="list-style-type: none"><li>• schermo e videoproiettore</li><li>• 4 postazioni per relatori con microfoni</li><li>• 1 postazione con leggio</li><li>• telecamera e microfono da tavolo</li></ul>
Sala Biblioteca	Capacità: 70 posti.	<ul style="list-style-type: none"><li>• schermo e videoproiettore</li></ul>
Sala Riunioni	Capacità: 20 posti	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 schermi led 50 pollici per videoconferenza</li></ul>

▪ Spazi all'aperto

Gli spazi esterni del Museo coprono una superficie di 20.000m<sup>2</sup> e possono essere utilizzati su richiesta per eventi, ospitando 1.500 persone.

In particolare, le location disponibili sono:

- Pensilina "Fiorenzuola"
- Anfiteatro, con sedute in marmo (300 posti)
- Terrazze sul mare
- Solarium

È possibile organizzare mostre, esposizioni, spettacoli (teatro, danza, musica), sfilate, shooting fotografici, pranzi e cene (aziendali e di gala), e aperitivi.

Gli ambienti sono dotati di illuminazione diffusa e soffusa e connessione internet veloce Wi-Fi. Su richiesta è possibile disporre di un palco di dimensioni 3 x 6 m.

Per informazioni e prenotazioni degli spazi per eventi privati o aziendali contattare il numero di telefono 081472003 oppure scrivere all'indirizzo email [museopietrarsa@fondazionefs.it](mailto:museopietrarsa@fondazionefs.it).

## 5. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### ▪ RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se i clienti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore del Museo.

I reclami possono essere presentati compilando le apposite note presenti sul modulo di gradimento disponibile presso il Museo. A fronte della consegna del reclamo viene rilasciata una ricevuta cartacea.

E' possibile inoltre inviare una e-mail all'indirizzo [museopietrarsa@fondazionefs.it](mailto:museopietrarsa@fondazionefs.it).

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare).

I clienti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [museopietrarsa@fondazionefs.it](mailto:museopietrarsa@fondazionefs.it) oppure utilizzando gli appositi questionari disponibili presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i questionari raccolti.

### ▪ COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito Internet ed è consultabile all'ingresso della struttura.

### ▪ VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa.

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.



## 6. GLOSSARIO

### **Qualità**

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### **Servizi pubblici**

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### **Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del cliente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)

### **Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)

### **Gli standard**

Lo standard - o livello di servizio promesso - è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### **Standard specifico**

E' riferito alla singola prestazione resa al cliente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dal cliente.

### **Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)**

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i clienti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

**Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere.

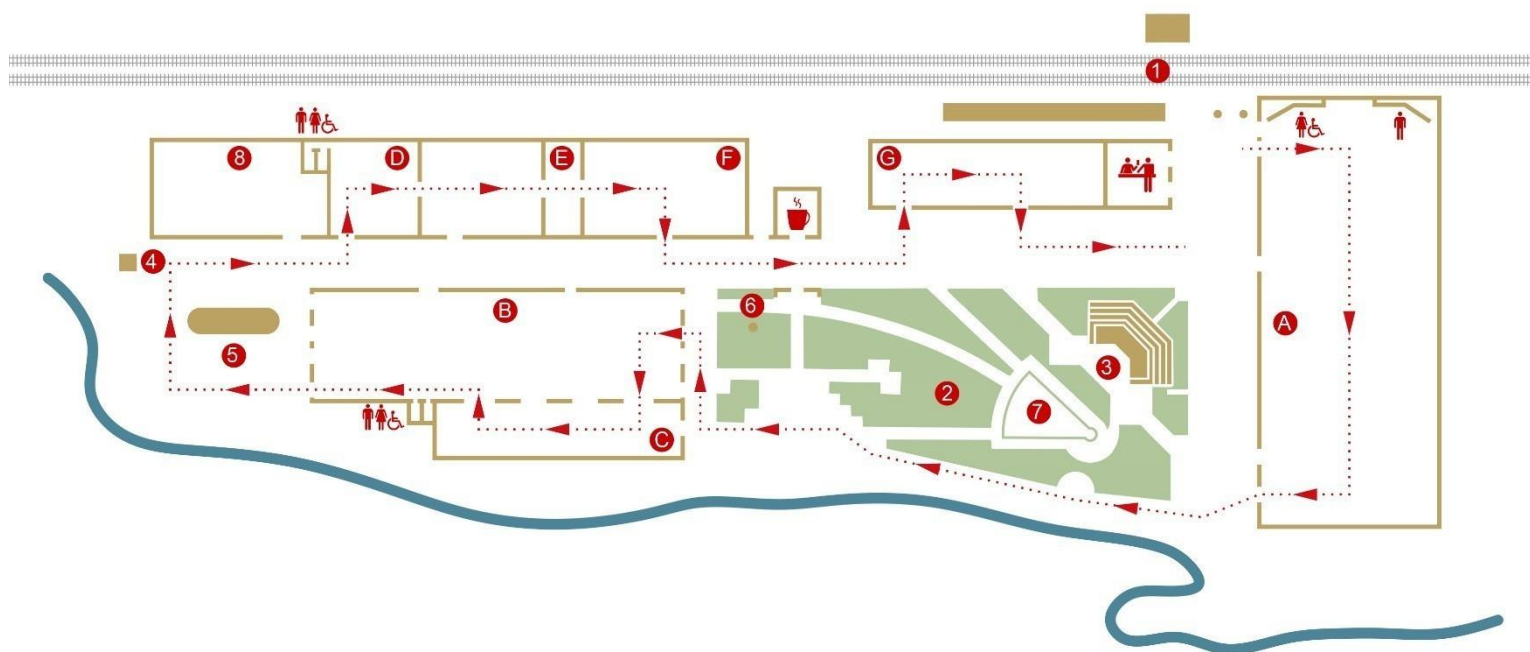
**Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione.

## 7. ALLEGATI

### 7.1. La Mappa del Museo

Di seguito è riportata la mappa del Museo nella quale sono individuati gli ambienti interni ed esterni, i servizi per il visitatore e il percorso consigliato per la visita. Il dettaglio è fornito in legenda.



### Legenda

 Percorso consigliato per la visita

 Biglietteria e bookshop

 Toilette

 Punto ristoro

**A** Padiglione delle Locomotive a Vapore

**B** Padiglione delle Carrozze e "Litterine"

**C** Galleria delle Locomotive Elettriche

**D** Sala dei 500 e Padiglione delle Locomotive Diesel

**E** Sala Cinema

**F** Padiglione dei Macchinari d'Officina

**G** Padiglione del Modellismo "La Cattedrale"

**1** Fermata ferroviaria Pietrasa - San Giorgio a Cremano

**2** Giardino del Mediterraneo

**3** Anfiteatro

**4** Statua di Ferdinando II

**5** Pensilina "Fiorenzuola"

**6** Colonna Idrica storica

**7** Piattaforma girevole

**8** Area Convegni e Direzione



## **Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa**

[www.museopietrarsa.it](http://www.museopietrarsa.it)

[www.facebook.com/FondazioneFsitaliane](https://www.facebook.com/FondazioneFsitaliane)