



## IA-MUSEO DELLA STAZIONE DI COLONNA EX LINEA ROMA-FIUGGI E DIRAMAZIONI

*Benvenuto! Questa carta è stata formulata  
per offrire e migliorare l'esperienza di visita presso il Museo*

### CARTA DEI SERVIZI

La Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali, così come esplicitato nella L. 12 novembre 2015, n. 182 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione", ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

La Fondazione Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi.

Con la Carta dei Servizi la Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra il Museo ed i visitatori e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con assemblea della Fondazione in data 18/12/2020 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del museo.



## IA-MUSEO DELLA STAZIONE DI COLONNA EX LINEA ROMA-FIUGGI E DIRAMAZIONI

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

### *Uguaglianza e imparzialità*

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il Museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

### *Continuità*

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

### *Efficacia ed efficienza*

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il Museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

### *Partecipazione*

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al Museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

### *Disponibilità e cortesia*

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del Museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.



## IA-MUSEO DELLA STAZIONE DI COLONNA EX LINEA ROMA-FIUGGI E DIRAMAZIONI

### *Chiarezza e comprensibilità delle informazioni*

Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del Museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

### *Validità e aggiornamento*

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

### *Pubblicizzazione*

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Museo e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del Museo.

### *Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna - Fondazione*

La Fondazione Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna è stata istituita nel 2008, con lo scopo di gestire l'omonimo museo, realizzato tra il 2005 ed il 2008, ufficialmente aperto al pubblico il 2 marzo 2008.

Il Museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con assemblea della Fondazione in data 18/12/2020 consultabile on-line sul sito web del Museo.

### *Suggerimenti, segnalazioni e reclami*

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando gli appositi moduli messi a disposizione presso l'ingresso oppure utilizzando la mail del museo. Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 5 giorni dalla data di consegna o ricezione della scheda.



## IA-MUSEO DELLA STAZIONE DI COLONNA EX LINEA ROMA-FIUGGI E DIRAMAZIONI

### *Rilevazione della soddisfazione dell'utenza*

Il Museo svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

### STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Come prevede il già citato Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal Decreto legislativo n. 113 del 2018 e intende aderire all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

#### **La Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna offre.**

- Accessibilità all'area museale che include spazi interni ed area esterna;
- Percorsi di visita differenziati ed adattabili alle esigenze dei visitatori (scolaresche, gruppi, diversamente abili, stranieri, famiglie, collezionisti);
- Possibilità di utilizzare gli spazi museali per scopi culturali come mostre, presentazione di libri, conferenze, videoproiezioni, eventi musicali, raduni di veicoli storici, tappa per percorsi cicloamatoriali e di trekking e altre iniziative di interesse culturale e sociale;
- Accessibilità all'archivio fotografico e librario;



## IA-MUSEO DELLA STAZIONE DI COLONNA EX LINEA ROMA-FIUGGI E DIRAMAZIONI

- Disponibilità delle strutture, delle collezioni e dell'archivio cartaceo e digitale a fini di studio e ricerca da parte di studenti, studenti universitari, storici.

### **La Ferrovia-Museo della Stazione di Colonna si pone i seguenti obiettivi di miglioramento:**

- Fruizione digitale della collezione.
- Inventari, catalogazione e inserimento nel sistema bibliotecario del patrimonio librario tematico.
- Accessibilità all'interno dei rotabili storici ai diversamente abili;
- Percorsi di visita dedicati ai visitatori con disabilità sensoriali;
- Completamento e pubblicazione dei quaderni mancanti della collana del Museo — storia di una ferrovia (numeri 1-3-7-9-10).

Al fine di godere dei servizi messi a disposizione, il visitatore è invitato a rispettare le norme comportamentali che si richiedono in un luogo di cultura, nel rispetto degli altri visitatori e dell'esposizione museale, assumendo un corretto senso civico responsabile ed adeguato.