MiBAC

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI
E DEL TURISMO

Istituto Centrale per la Demoetnoantropologia

Museo Nazionale delle Arti e Tradizioni Popolari

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE 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 amministrazioni 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 gli utenti, 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.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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 degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività l'Istituto Centrale per la Demoetnoantropologia/Museo Nazionale delle Arti e Tradizioni Popolari si ispira a "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.

- *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 Istituto/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*

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

- *partecipazione*.

L'Istituto/Museo promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff Istituto/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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Con decreto del Presidente della Repubblica del 26 novembre 2007 n. 233 viene istituito l'Istituto Centrale per la Demoetnoantropologia che subentra, ai sensi dell'art. 2, comma 4 del Decreto ministeriale 18 giugno 2008 al Museo Nazionale delle Arti e Tradizioni Popolari, precedente denominazione dello stesso ufficio in uso fino alla pubblicazione della Gazzetta Ufficiale n. 257 del 3 novembre 2008 del provvedimento concernente le disposizioni ministeriali relative al nostro Istituto. La raccolta etnografica che dal 1956 costituisce il Museo rimane nella dotazione patrimoniale demaniale dell'Istituto, che continua a curarne la gestione amministrativa e scientifica.

L'Istituto ha una propria autonomia scientifica e di ricerca ma è inserito giuridicamente nell'Amministrazione del Mibact da cui dipende per risorse, finalità istituzionali, adesione alle regole generali dell'ordinamento dello stato. Direttore dell'Istituto è un dirigente di seconda fascia cui compete la gestione complessiva dell'Ufficio, nella quale viene supportato dal personale assegnato nei vari Laboratori e Servizi.

I compiti istituzionali dell'Istituto sono prevalentemente di tutela, studio, valorizzazione e promozione del patrimonio etnografico italiano, costituito da manufatti polimaterici, testimonianze della variegata produzione materiale delle regioni italiane tra la fine del XIX secolo e la prima metà del XX secolo, e di individuazione di quei documenti quali libri e periodici, libretti e fogli volanti, materiali sonori e audiovisivi, legati al patrimonio immateriale.

LA SEDE

L'edificio in cui ha sede l'Istituto è stato realizzato su progetto degli architetti Massimo Castellazzi, Pietro Morresi e Annibale Vitellozzi: completato nel 1942 il palazzo doveva essere adibito - nell'occasione dell'Esposizione Universale di Roma (E42) - a padiglione per la Mostra di Etnografia. Un'ampia superficie a mosaico dell'artista modenese Enrico Prampolini (1894-1956) raffigura, su una parete esterna dell'edificio, il tema delle Corporazioni.

All'interno si apprezzano l'Atrio di accesso al Museo, lo Scalone, la Sala delle Colonne e il Salone d'Onore con affreschi di autori quali, ad esempio, Orazio Amato, Mario Varagnolo, Nino Bertoletti, Tommaso Cascella, che presentano soggetti relativi a forme espressive della vita quotidiana del popolo italiano emblematicamente rappresentate come le attività inerenti il lavoro della terra o quello del mare, le feste legate alle ricorrenze dei Santi patroni, le cerimonie nuziali o i riti funebri. Il loro linguaggio, di vaga inclinazione naturalistica e ricco di accenti celebrativi, esprime pienamente lo spirito delle manifestazioni ufficiali dell'epoca.

Il portale d'ingresso al Salone d'Onore presenta un bassorilievo con temi legati al lavoro e alle tradizioni popolari dell'artista ungherese Amerigo Tot (1909-1984) attivo in Italia sin dagli anni '30 del '900.

LA STORIA

Il Museo nasce dalla Mostra di Etnografia Italiana tenuta a Roma nel 1911 per celebrare il cinquantenario dell'Unità d'Italia ed ha avuto per suo fondatore Lamberto Loria (1855-1913), etnologo, che dopo aver compiuto numerose spedizioni di studio in paesi extraeuropei, si rese conto, durante un breve soggiorno nel Sannio, che anche nell'Italia degli inizi del Novecento si doveva fare ricerca etnografica. Era infatti necessario documentare quella cultura agro-pastorale che all'epoca stava subendo grandi modificazioni a causa della progressiva industrializzazione di aree vicine e lontane e della conseguente emigrazione dai centri rurali.

Loria raccolse oltre trentamila oggetti per la Mostra del 1911, con l'aiuto di collaboratori, insegnanti e studiosi locali, che si attivarono nelle varie regioni. A esposizione conclusa, venne proposta l'istituzione di un Museo nazionale, ma la morte dello stesso Loria, avvenuta nel 1913, e la vicenda della prima guerra mondiale ritardarono la realizzazione del progetto. Quando nel 1923 fu emanato il decreto istitutivo, subentrò il problema della mancanza di una sede adeguata. Le raccolte di oggetti, chiuse in casse, furono depositate durante quegli anni negli scantinati di vari musei, ed approdarono infine a Villa d'Este a Tivoli. Solo nel 1956 l'intera collezione fu trasferita nel palazzo dell'EUR, attuale sede del Museo. Gran parte degli oggetti esposti è

databile al periodo compreso tra la fine dell'Ottocento e l'inizio del Novecento, ma numerose sono le eccezioni, ad esempio, alcuni manufatti lignei risalgono anche al Settecento o alla prima metà dell'Ottocento.

LA MISSIONE

l'Istituto Centrale per la Demoetnoantropologia svolge le seguenti attività:

- Tutela, salvaguardia, valorizzazione e promozione, in Italia e all'estero, dei beni costituenti il patrimonio etnoantropologico italiano, nonché studio, ricerca, esposizione e divulgazione della conoscenza dello stesso;
- Consulenza nei riguardi degli altri organi dello Stato e degli enti pubblici in generale, in relazione all'identità, autenticità e valore dei beni materiali e immateriali costituenti il patrimonio etnoantropologico italiano;
- Cura dei rapporti e degli scambi con organismi di ricerca italiani ed internazionali, nonché con gli enti, pubblici e privati, nazionali ed internazionali finalizzati ad attività rientranti tra i propri compiti istituzionali incluse le attività di studio e di ricerca.

I COMPITI E I SERVIZI

Fanno parte dei compiti dell'Istituto:

- Rendere fruibile le collezioni museali
- Valorizzare il patrimonio demoetnoantropologico attraverso esposizioni temporanee e tematiche, realizzate per la promozione delle collezioni museali interne all'Istituto e organizzate anche con il contributo di enti e istituzioni esterne, nazionali e internazionali.
- Diffondere la conoscenza del patrimonio e delle discipline demoetnoantropologiche attraverso percorsi e laboratori didattici mirati per scuole e università italiane e estere
- Rendere disponibile gratuitamente al pubblico la documentazione bibliografica, iconografica, archivistica, fotografica e audiovisiva conservata presso l'Istituto
- Organizzare visite guidate gratuite su prenotazione o in occasione di eventi, manifestazioni e iniziative ministeriali
- Realizzare convegni, rassegne, seminari inerenti la conservazione e la valorizzazione del patrimonio demoetnoantropologico

L'Istituto inoltre custodisce numeroso materiale documentario fruibile al pubblico mediante diversi servizi: la Biblioteca che possiede un cospicuo patrimonio documentario, oltre 30.000 volumi e periodici, e inoltre un fondo speciale di Letteratura popolare (libretti e fogli volanti), Miscellanee (opuscoli) e un'Emeroteca con ritagli di giornale databili dalla fine dell'800 ad oggi; l'Archivio Storico con documentazione relativa alla realizzazione della Mostra Etnografica del 1911, e un fondo di manoscritti di particolare rilevanza; l'Archivio di Antropologia Visiva che conserva documenti databili dal 1939 ad oggi (riferibili in prevalenza alle tradizioni italiane) e ripropone per immagini i temi espositivi del Museo; l'Archivio Sonoro composto da circa 2.700 supporti tra nastri e dischi che documentano il patrimonio orale ed etnomusicale della tradizione italiana; l'Archivio Fotografico con circa 140.000 immagini che testimoniano in particolare il patrimonio immateriale delle regioni italiane; il Gabinetto delle Stampe la cui raccolta (oltre 14.000 immagini) ha origine nella sezione di iconografia popolare dell'Esposizione dell'11.

Indicare il funzionario referente per la compilazione della Carta.

Il referente per la compilazione della Carta è Francesco Aquilanti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Uffici e servizi Istituto IDEA: 8:30-16:30 Museo MAT 8.30-19.30, ultimo ingresso consentito ore 18.45
Giorni di apertura	IDEA: dal lunedì al venerdì MAT: dal martedì alla domenica (Chiusura settimanale il lunedì) Chiuso il 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre
Accoglienza	
Biglietteria	Biglietteria e punto informativo
Attesa per l'acquisto del biglietto:	
- in sede	Tempo massimo di attesa: 5 minuti In caso di maggiore affluenza: 10 minuti
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Tempo massimo di attesa per l'accesso alla visita dei gruppi: 10 minuti
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Punto informativo presso la biglietteria
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Materiale informativo gratuito sulle collezioni museali, sugli eventi in programmazione a disposizione presso la biglietteria (mostre, convegni, eventi, attività didattica)
- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi	Informazioni aggiornate sono tempestivamente pubblicate sulla home-page del sito web dell'Istituto www.idea.mat.beniculturali.it.
- presenza di segnaletica interna	Lungo il percorso museale sono presenti mappe di orientamento e segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	Insegna storica sulle due facciate principali dell'edificio
- addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di sala è munito di cartellino identificativo e può fornire indicazioni sui beni esposti nel Museo, anche in inglese, francese e spagnolo
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il 100% delle sale espositive è accessibile direttamente per i portatori di handicap.
Servizi igienici per diversamente abili	Sono disponibili servizi igienici per diversamente abili.

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	Il 100 % delle sale è visitabile. Il Museo è costituito da 18 sale. Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato ogni 60' per i gruppi La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, cinque volte alla settimana
- spazi dedicati alla fruizione	Il 50 % dei mq sul totale degli spazi dell'Istituto sono allestiti e fruibili.
- spazi dedicati alla comunicazione	Sono presenti una sala didattica e una sala destinata a convegni e conferenze
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è dotata di un sistema di temporizzazione ed è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento e sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In maniera sistematica viene effettuato il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi sia attraverso il personale di sorveglianza che l'impianto di videosorveglianza a circuito chiuso.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni	
- pannelli e/o schede mobili	Ciascuna sezione del Museo è introdotta da un pannello didattico in italiano e inglese. Sono presenti schede mobili in italiano per approfondimenti su alcuni degli oggetti esposti
- didascalie	In ogni sala sono presenti didascalie in italiano
- guide brevi	Broschure gratuita e pieghevole a pagamento
- visite didattiche	Sono disponibili visite guidate gratuite in italiano, inglese, francese e spagnolo su prenotazione
- sito web	E' disponibile in rete il sito web in italiano dell'Istituto e del Museo con tutte le informazioni generali riguardo orari, costi, servizi e attività http://www.idea.mat.beniculturali.it
- strumenti multimediali	In alcune sale sono presenti audiovisivi esplicativi
- altro materiale informativo	Brochure a pagamento in italiano, inglese e francese
Assistenza qualificata per diversamente abili	Su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Sono presenti percorsi e materiali specifici per non vedenti e ipovedenti: piantine tattili, didascalie in braille e possibilità di accedere a oggetti manipolabili su prenotazione.

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Istituto organizza con cadenza periodica mostre "dossier" con materiali dei depositi e mostre temporanee anche in collaborazione con enti e istituzioni nazionali e internazionali L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti nazionali e internazionali
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Nell'ambito delle attività di promozione delle scienze demoetnoantropologico e della promozione della cultura popolare sono organizzati convegni, seminari, presentazioni editoriali, rassegne audiovisive, spettacoli e concerti con una cadenza media bimestrale
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali vengono diffuse tramite stampa, newsletter, sito web istituzionale e social network (facebook, twitter…)
Gestione di risorse aggiuntive	L'Istituto favorisce partnership con Università, Scuole di specializzazione e Istituti di ricerca in ambito demoetnoantropologico. Le iniziative sono volte alla formazione, alla ricerca e all'organizzazione di mostre, rassegne ed eventi sulla base del patrimonio materiale e immateriale posseduto dal Museo
Affitto degli spazi	E' possibile affittare gli spazi della Sala conferenze e del Salone d'Onore

EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Vengono svolte su prenotazione o in occasione di eventi attività e laboratori didattici indirizzati alle scuole di ogni ordine e grado. Sono anche previste attività didattiche per diversamente abili.
- visite e percorsi tematici	Sono disponibili visite tematiche su richiesta
- laboratori artistici e di animazione	In occasione di specifici eventi
Regolarità e continuità	
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	Tutti i giorni, dalle ore 8,30 alle ore 19,00 presso il punto accoglienza
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica	Materiale didattico disponibile in sede in orario di apertura del Museo e attraverso il sito-web

Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	In occasione di eventi e iniziative promosse dall'Istituto: - inserimento dati sulla home page del sito istituzionale - elaborazione del comunicato stampa e diffusione attraverso news-letter; - inserimento dati sul sito del MiBACT; - trasmissione dati ai siti web istituzionali locali - invio inviti in formato web

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Orario per la consultazione	Presso la sede dell'Istituto, orario d'ufficio, previo appuntamento allo 06.5926148
Disponibilità di:	
- schede di catalogo	Presso la sede dell'Istituto
- schede di restauro	Presso la sede dell'Istituto
- schede di movimentazione	
- archivio fotografico	Presso la sede dell'Istituto
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Presso la sede dell'Istituto
- pubblicazioni	Presso la sede dell'Istituto

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali		Municipi del Comune di Roma Comune di Roma Regione Lazio Regione Sardegna
- Associazionismo di settore		ICOM
- Università		Università degli Studi di Roma Tor Vergata Università degli studi di Roma La Sapienza

Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito-web istituzionale e invio di mail informative tramite mailinglist

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	L'Istituto si è posto obiettivi di miglioramento e di ampliamento di pubblico
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	E' in fase di realizzazione un nuovo laboratorio per lo svolgimento delle attività didattiche.
- delle attività di valorizzazione	E' in corso di realizzazione la nuova guida del Museo Sono previste due mostre tematiche all'anno e due mostre dossier con materiali conservati nei depositi del Museo
- servizi	Vendita diretta di pubblicazioni scientifiche e cataloghi mostra
Servizi specialistici	
Archivio	Presso la sede dell'Istituto, orario d'ufficio, previo appuntamento allo 06.5926148
Biblioteca	Presso la sede dell'Istituto, orario d'ufficio, previo appuntamento allo 06.5926148
Fototeca	Presso la sede dell'Istituto, orario d'ufficio, previo appuntamento allo 06.5926148
Deposito	Presso la sede dell'Istituto, orario d'ufficio, previo appuntamento allo 06.5926148 Sono visitabili alcune parti previa autorizzazione e appuntamento
Reclami	
Reclami	Sul sito web istituzionale è disponibile l'indirizzo di posta elettronica per trasmettere istanze: ic-d@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti 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 Antonio Fiorillo, Capo Servizio Vigilanza.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso del Museo. I moduli possono essere depositati nell'apposito box all'uscita, oppure possono essere inviati tramite e-mail all'indirizzo ic-d@beniculturali.it o via fax al seguente numero: 065911848

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate all'indirizzo e-mail ic-d@beniculturali.it oppure utilizzando l'apposito box all'uscita. L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, ed è disponibile in copia presso la biglietteria

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Istituto Centrale per la Demoetnoantropologia
Museo Nazionale delle Arti e Tradizioni Popolari

Piazza Guglielmo Marconi 8/10 – 00144 Roma EUR
Tel. 06.5926148 - 06.5910709
Fax. 06.5911848

MODULO DI RECLAMO

(*SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO*)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME_____
NOME_____
NATO/A A_____PROV._____IL_____
RESIDENTE A ____ _____PROV._____
VIA_____
CAP_____TELEFONO_____FAX_____

OGGETTO DEL RECLAMO

_____
_____

MOTIVO DEL RECLAMO:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA_____ FIRMA_____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Istituto Centrale per la Demoetnoantropologia
Museo Nazionale delle Arti e Tradizioni Popolari

Piazza Guglielmo Marconi 8/10 – 00144 Roma EUR
Tel. 06.5926148 - 06.5910709
Fax. 06.5911848

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

FIRST NAME: _____
SURNAME: _____
ADDRESS: _____
NATIONALITY: _____
PHONE: _____
E-MAIL: _____

COMMENTS:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date:_____ Signature:_____

We will answer within 30 working days