



Museo degli
Usi e Costumi
della Gente Trentina

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. Premessa

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".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

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.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria.

2. Principi fondamentali

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza** Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso a essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- **Imparzialità** Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- **Continuità** I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- **Partecipazione** Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **Sicurezza e riservatezza** Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
- **Disponibilità e chiarezza** Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

3. Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

4. Presentazione del Museo

1. Il Museo è un ente pubblico non economico, senza fini di lucro, istituito dalla Provincia quale centro di conservazione e di cultura nel campo etnografico per:
 - a) raccogliere, ordinare e studiare i materiali che si riferiscono alla storia, alla economia, ai dialetti, al folklore, ai costumi ed usi in senso lato della gente trentina;
 - b) promuovere e pubblicare studi e ricerche a carattere etnologico;
 - c) promuovere la conservazione degli usi, costumi e tecnologie che sono patrimonio della gente trentina;

- d) contribuire alla diffusione della conoscenza degli usi e costumi della gente trentina in ogni forma e in collaborazione con i diversi soggetti del territorio;
- e) collaborare alla realizzazione di iniziative promosse dalla Provincia o dai comuni;
- f) organizzare attività didattiche e di ricerca per scuole di ogni ordine e grado;
- g) collaborare nel campo della ricerca con istituti universitari.

2. Per il perseguimento delle proprie finalità il Museo svolge le seguenti attività:

- a) incrementa le proprie collezioni attraverso acquisti, lasciti e donazioni nonché attraverso il prestito temporaneo di beni, sia a titolo oneroso che gratuito;
- b) cura la gestione dei beni culturali di carattere demoetnoantropologico (DEA) costituenti il proprio patrimonio o messi a disposizione, provvedendo alla loro conservazione e promuovendone il pubblico godimento attraverso apparati espositivi, mostre temporanee, attività educative, di ricerca e altre iniziative culturali dedicate ai diversi pubblici;
- c) cura l'inventariazione e la catalogazione dei beni predetti, nonché la loro documentazione e utilizzabilità mediante sistemi informativi;
- d) sviluppa lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione in ambito etnografico;
- e) assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione delle opere in deposito;
- f) organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- g) sviluppa azioni di educazione e per l'apprendimento informale, anche mediante la ricerca nel settore educativo-pedagogico;
- h) concorre alla formazione permanente dei cittadini;
- i) sostiene la partecipazione dei volontari all'attività del Museo e favorisce l'accessibilità di tutte le categorie di cittadini;
- j) collabora con enti locali e territoriali con le proprie competenze scientifiche, museologiche e di interpretazione culturale;
- k) opera per divenire un centro di riferimento per la museologia di livello internazionale;
- l) partecipa alla promozione del territorio locale anche in riferimento al turismo;
- m) cura la formazione permanente del proprio personale;
- n) partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati;
- o) cura la produzione di pubblicazioni scientifiche, saggi e prodotti educativi;
- p) apre al pubblico la biblioteca specializzata, l'archivio, la fototeca, la mediateca;
- q) promuove la valorizzazione del Museo e delle sue collezioni;
- r) collabora con istituzioni e enti analoghi e livello locale, nazionale e internazionale;
- s) aderisce, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Denominazione	Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina
Regione	Trentino Alto Adige
Indirizzo	via Mach, 2 – 38010 San Michele all'Adige (TN)
Sito Web	www.museosanmichele.it
Email	info@museosanmichele.it
Telefono	0461-650314 / 650556
Fax	0461-650703

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina, fondato nel 1968 dall'etnografo Giuseppe Šebesta, è uno dei maggiori musei italiani di tradizioni popolari. In un percorso ben strutturato, il Museo illustra i vari aspetti del sistema agrosilvopastorale della montagna trentina, con le sue grandi macchine ad acqua – mulini, fucine, segherie – e le sue ricche tradizioni artigiane a contatto con legno, rame, ferro, ceramica, fibre tessili, pietra, riportando alla luce gli elementi materiali di un mondo contadino autosufficiente e ingegnoso. Completano il percorso i riferimenti all'universo immateriale e simbolico: costume, musica, folklore, maschere, devozione, trofei.

Con la sua torre, la loggia, il chiostro e gli avvolti, il nostro Museo racconta una lunga storia: in origine castello dei conti d'Eppan, l'edificio fu poi trasformato, nel 1145, in un convento di canonici agostiniani e molti secoli dopo, nel 1874, divenne sede di un importante Istituto Agrario. Oggi il Museo con il suo percorso espositivo, i laboratori didattici e la biblioteca è il protagonista della ricerca etnografica nel Trentino attraverso la raccolta costante di antiquariato popolare e lo studio del dialetto, del canto e della narrativa, del paesaggio e della cultura pastorale, dei riti mascherati, dei giochi e delle abitudini del vivere contadino.

ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

Orario e tariffe

Orario

Il Museo è aperto tutti i giorni con orario 9.00-12.30 / 14.30-18.00

Chiuso il lunedì non festivo, il 1 novembre, il 25 dicembre, il 1 gennaio

Tariffe

- TARIFFA INTERA € 6,00
 - Singoli
 - Gruppi composti da 15 o più persone con guida (€ 2,00 servizio guida)
- TARIFFA RIDOTTA € 4,00
 - Ragazzi dai 15 fino ai 26 anni di età
 - Persone che abbiano compiuto i 65 anni di età
 - Gruppi di visitatori di almeno 15 persone
 - Soci o tesserati di Enti convenzionati con il Museo

- **TARIFFA FAMIGLIA** Ingresso agevolato ai nuclei familiari:
2 adulti con n. minori (fino ai 18 anni) pagano la tariffa intera pari a 2 adulti
1 adulto con n. minori (fino ai 18 anni) paga solamente 1 tariffa intera
- **GRATUITO**
 - Portatori di handicap e loro accompagnatori
 - Professionisti del settore beni e attività culturali accreditati presso il Museo
 - Ragazzi fino ai 14 anni di età
 - Gruppi e comitive di studenti delle scuole di ogni ordine e grado, statali e non statali, accompagnati dai loro insegnanti
 - Possessori di card alle quali aderisce il Museo che prevedono ingresso gratuito
 - Tutti i soggetti la prima domenica di ogni mese
- **TARIFFA PERCORSI DIDATTICI** € 3,00 (gratuito per gli accompagnatori)
È consentito l'accesso gratuito al Museo in occasione di manifestazioni culturali o ufficiali, limitatamente alla durata della manifestazione e in occasione dell'inaugurazione di mostre, limitatamente alla giornata dell'inaugurazione.
- **FAMILY CARD**
Costo del biglietto per il/i genitore/i con al seguito uno o più figli minorenni compreso il servizio "salta coda" per famiglie con passeggino o zainetto porta bimbi, pari al costo di un biglietto a tariffa ridotta di € 4,00
- **MUSEUM PASS**
La Card dà accesso a musei, castelli e luoghi di interesse di Trento, Rovereto e dintorni e alla rete di trasporto pubblico in Trentino.
In vendita presso i musei e le ApT di Trento e Rovereto a 22 € con validità 48h estendibile a tre mesi senza costi aggiuntivi www.visittrentino.info.it

Prenotazione obbligatoria

La prenotazione è obbligatoria per le attività didattiche e per le visite guidate.

Modalità di prenotazione

È possibile prenotare in sede, via telefono o email (info@museosanmichele.it).

SERVIZI DI OSPITALITÀ

Bookshop

Il bookshop presso il Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina è gestito in concessione. Il bookshop, dove è possibile acquistare libri e oggettistica, è accessibile anche senza biglietto di ingresso.

Spazi in concessione

Alcuni spazi sono disponibile per iniziative di carattere culturale o per il festeggiamento di matrimoni anche al di fuori dell'orario di apertura del Museo e nel rispetto delle normative vigenti, secondo norme di concessione descritte in apposita sezione del sito internet (www.museosanmichele.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/sale-per-eventi)

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Servizi educativi

La proposta dei Servizi educativi, attivi da oltre vent'anni, si concentra su percorsi tematici riguardanti vari aspetti della cultura tradizionale trentina. In un'ottica di didattica interattiva, le attività di laboratorio prevedono, oltre alla visita delle sezioni rilevanti del Museo, la manipolazione degli oggetti e la rielaborazione personale dei contenuti acquisiti. Laboratori, percorsi didattici e visite guidate, su prenotazione, possono venire adattati alle specifiche esigenze dei gruppi interessati.

I Servizi educativi del Museo si impegnano anche sul fronte della didattica permanente organizzando corsi per adulti che ripropongono antichi mestieri e saperi tradizionali, oltre all'enogastronomia e alla valorizzazione delle tradizioni locali.

Informazioni in merito sono disponibili al link www.museosanmichele.it/didattica/

Per venire incontro alle esigenze degli insegnanti che spesso richiedono dei percorsi personalizzati, per approfondire e completare ricerche nate in sede scolastica, i Servizi educativi sono a disposizione per rendere possibili queste esperienze e adattare i percorsi esistenti alle singole esigenze o ideare. Inoltre si può scegliere di fare una visita guidata al Museo con approfondimenti tematici.

Il Museo inoltre propone attraverso i servizi educativi anche corsi e laboratori per adulti.

Il Museo è accreditato presso il Servizio istruzione e formazione professionale della Provincia Autonoma di Trento e organizza periodicamente corsi di aggiornamento per insegnanti ed educatori su temi quali la didattica (principi, tecniche, metodi e prospettive), la ricerca con produzioni filmiche proprie, la dialettologia, aspetti legati alla storia locale...

I Servizi educativi del Museo hanno da sempre rivolto la loro attenzione anche agli utenti diversamente abili, con percorsi e attività didattiche adatte alle singole necessità ed esigenze, concordati con i gruppi. Vengono condotte visite guidate mirate all'inclusione degli utenti portatori di handicap, in base alle caratteristiche del tipo di disabilità.

In alcuni periodi dell'anno, in occasione di iniziative particolari o delle festività natalizie e pasquali, i Servizi Educativi organizzano laboratori creativi rivolti alle famiglie e collaborano a iniziative culturali promosse dagli enti locali, progettando e realizzando laboratori didattici.

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Le iniziative sono promosse tramite materiale cartaceo, sito web, mailing list, newsletter, social network, quotidiani, radio, televisione.

SERVIZI SPECIALISTICI

Biblioteca

La biblioteca del Museo, dedicata al fondatore Giuseppe Šebesta, è specializzata in antropologia culturale, etnografia alpina, storia locale trentina, studi di cultura materiale.

Sono presenti attualmente circa 17.000 monografie e un centinaio di testate di periodici.

Il patrimonio si suddivide in:

I. Fondo moderno:

- Sezione generale – Piccola sezione ragazzi – Reference
- Sezione trentina
- Emeroteca (Riviste trentine, italiane, straniere)

II. Fondo storico:

Vi sono conservati oltre 1.500 volumi antecedenti il 1920, con monografie e periodici editi prevalentemente nel 1800, oltre che volumi risalenti al 1600

III. Fondo Šebesta:

Conserva circa 3.000 volumi facenti parte della biblioteca personale di Giuseppe Šebesta, le opere di cui è autore e il suo archivio cartaceo composto di circa 10.000 schede.

La biblioteca offre servizi di consultazione, prestito locale e interbibliotecario, assistenza nella ricerca bibliografica e di orientamento sul posseduto ed è possibile effettuare fotocopie per uso personale.

Orari di apertura al pubblico:

martedì	9:00-12:00 / 14:00-17:00
mercoledì	9:00-12:00 / 14:00-17:00
giovedì	9:00-12:00 / 14:00-17:00
venerdì	9:00-12:00

biblioteca@museosanmichele.it

Archivio Provinciale della Tradizione Orale (APTO)

L'Archivio Provinciale della Tradizione Orale raccoglie gran parte dei materiali delle ricerche etnomusicologiche condotte nel Trentino a partire dal 1954: bobine e cassette riversate e indicizzate su supporto digitale, consultabili direttamente sul sito web del Museo. Presso l'Archivio, che è promotore in proprio di ricerche, registrazioni e filmati, è conservata anche la cospicua mediateca, dedicata al documentario etnografico di area alpina www.museosanmichele.it/apto/

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Collaborazione con altre istituzioni territoriali

Il Museo collabora con iniziative di valorizzazione dei beni demoetnoantropologici promosse da comunità locali, enti e istituti culturali del territorio e sostiene altresì la promozione di altre istituzioni culturali anche con la realizzazione di eventi appositamente organizzati. Il Museo è inoltre coordinatore di "Etnografia trentina in rete", la rete che, nel Trentino, riunisce i siti di interesse etnografico e gli ecomusei.

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 puntuali da presentare con le seguenti modalità: avvalersi dei moduli allegati o utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al personale incaricato o inviare una e-mail al seguente indirizzo – info@museosanmichele.it - o un fax allo 0461-650703

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet all'indirizzo www.museosanmichele.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/



Questionario di gradimento

(indagine anonima)

Con la Carta dei servizi il Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina promuove il confronto con gli utenti e la partecipazione dei visitatori al miglioramento dei servizi.

1. Come valuti in generale i servizi del Museo?.....

(molto male / male / bene / molto bene)

2. In particolare, esprimi la tua valutazione - da 4 a 10 - sui seguenti aspetti:

- orario di apertura
- accoglienza al pubblico
- segnaletica per l'individuazione dei servizi
- qualità delle collezioni
- chiarezza dell'apparato didascalico
- bookshop

3. Come valuti la visita guidata? (Solo se ne hai usufruito della visita guidata)

.....

4. Come valuti il percorso didattico? (Solo se ne hai usufruito)

.....

Età del compilatore: Luogo di residenza:

Data della compilazione del questionario:

(da consegnare presso la biglietteria od il bookshop oppure inviare per mail a info@museosanmichele.it)



Modulo per segnalazioni

Con la Carta dei Servizi il **Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina** promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Segnalazione in relazione ai servizi del Museo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATI DA RILASCIARE PER RICEVERE RISPOSTA (facoltativo)

Nome e cognome.....
indirizzo:.....
telefono:.....
e-mail:.....

Data

Firma

(da consegnare presso la biglietteria o il bookshop oppure inviare per mail info@museosanmichele.it)

Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003
In conformità con il Regolamento UE 2016/679 e il D.Lgs. 196/2003 sulla tutela dei dati personali, il Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina garantisce la riservatezza dei dati da Lei forniti e la possibilità di richiederne, in qualsiasi momento, la rettifica o la cancellazione. Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per la finalità perseguita dal presente modulo e questi verranno trattati secondo quanto previsto dall'informativa completa disponibile sul sito internet del Museo. Firmando dichiara di aver letto, compreso e accettato detta informativa.



Questionario di valutazione per i docenti

Gentile insegnante,
nel ringraziarla per aver scelto i nostri percorsi didattici, la invitiamo a collaborare con noi per aiutarci a migliorare l'offerta dei Servizi educativi e per tenerla informata sulle iniziative del MUCGT

PERCORSO SCELTO:

1) Com'è venuto a conoscenza delle proposte dei Servizi educativi?

- conoscenza personale libretto didattico newsletter Museo
 comunicazioni d'Istituto mezzi di informazione passaparola
 altro.....

SÌ NO

2) Ha già partecipato ad altri percorsi/attività didattiche proposte dal MUCGT?

Se sì, ricorda quali?.....

3) L'attività svolta al Museo ha trovato corrispondenza con le sue aspettative?

4) Ha riscontrato qualche criticità durante lo svolgimento del percorso?

Se sì, in quale ambito dell'attività didattica?

- tematica metodologia laboratorio
 linguaggio rapporto con l'operatore tempistica
 altro.....

5) Ha qualche suggerimento da darci per permetterci di migliorare l'offerta dei Servizi educativi (nuovi argomenti e/o laboratori pratici, progetti in partenariato, corsi di formazione/aggiornamento, etc.)?

.....
.....

Se desidera essere informato direttamente sulle proposte dei Servizi educativi e sulle attività del MUCGT, la invitiamo a lasciarci un suo recapito:

nome e cognome.....

via/piazza.....

C.A.P..... località.....prov.....

indirizzo e-mail.....

In riferimento alla legge 675/96, autorizzo l'utilizzo dei miei dati personali per ricevere materiale informativo

Firma.....