

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
Direzione Generale per le Antichità

Museo Nazionale Preistorico Etnografico “Luigi Pigorini”

Carta
della Qualità
dei Servizi

2012





MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



DIREZIONE
GENERALE
ANTICHITÀ



Carta della Qualità dei Servizi

A cura del Servizio di Informazione e Comunicazione

s-mnpe.comunicazione@beniculturali.it - +390654952269

www.pigorini.beniculturali.it

www.facebook.com/museo.luigi.pigorini

twitter.com/MuseoPigorini

www.youtube.com/user/MuseoPigorini

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
Direzione Generale per le Antichità

Soprintendenza al
Museo Nazionale
Preistorico Etnografico
“Luigi Pigorini”

Carta della Qualità
dei Servizi

2012

I. PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La *Carta della Qualità dei Servizi* risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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

L'adozione della *Carta dei Servizi* negli istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali si inserisce tra le 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 presente *Carta dei Servizi* è sottoposta a periodici aggiornamenti 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 dell'opinione degli utenti.

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini" si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo il medesimo trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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 gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione – L'Istituto 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 Soprintendente 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Condizione giuridica

Il Museo Nazionale Preistorico Etnografico è "Istituto della cultura" di proprietà statale, demanio culturale inalienabile dello Stato, destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico. Le sue raccolte sono beni culturali pubblici di proprietà statale. Il Museo fa parte della Soprintendenza al Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini", che è un organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MiBAC), avente particolari finalità. La gestione economica e del personale del Museo spetta alla Soprintendenza, come da ordinamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

3

Sede

Il Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini" ha sede a Roma nel Palazzo delle Scienze, realizzato tra il 1938 e il 1943, sotto il coordinamento dell'architetto Marcello Piacentini, per ospitare l'Esposizione Universale del 1942 (EUR).

Indirizzo

Soprintendenza al Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini"
Piazza Guglielmo Marconi, 14 - 00144 Roma (EUR)
Tel. +39.06.549521 – fax +39.06.54952310
s-mnpe@beniculturali.it – www.pigorini.beniculturali.it

Staff

SOPRINTENDENTE E DIRETTORE DEL MUSEO

Francesco di Gennaro 06-54952233-234 francesco.digennaro@beniculturali.it

SETTORE DI PALETOLOGIA

Mario Mineo 06-54952250 mario.mineo@beniculturali.it

Alessandra Serges 06-54952256 alessandra.serges@beniculturali.it

SETTORE DI ETNOANTROPOLOGIA

America

Donatella Saviola 06-54952266 donatella.saviola@beniculturali.it

Africa

Egidio Cossa 06-54952319 egidio.cossa@beniculturali.it

Asia

Loretta Paderni 06-54952300 loretta.paderni@beniculturali.it

Oceania

Carlo Nobili 06-54952273-263 carlo.nobili@beniculturali.it

Culture del Mediterraneo

Vito Lattanzi 06-54952245 vito.lattanzi@beniculturali.it

LABORATORIO DI ARCHEOZOOLOGIA

Antonio Tagliacozzo 06-54952236 antonio.tagliacozzo@beniculturali.it

LABORATORIO DI ANTROPOLOGIA FISICA

Gaspare Baggieri 06-54952335 gaspare.baggieri@beniculturali.it

Luca Bondioli 06-54952257 luca.bondioli@beniculturali.it

Loretana Salvadei 06-54952257 loretana.salvadei@beniculturali.it

LABORATORIO DI CONSERVAZIONE E RESTAURO

Luciana Rossi 06-54952239-280 luciana.rossi-01@beniculturali.it

SERVIZI EDUCATIVI - BIBLIOTECA

Vito Lattanzi 06-54952245 vito.lattanzi@beniculturali.it

ARCHIVIO E LABORATORIO FOTOGRAFICO

Mario Mineo 06-54952250 mario.mineo@beniculturali.it

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE VIDEO

Carlo Nobili 06-54952273-263 carlo.nobili@beniculturali.it

UFFICIO MOSTRE & EVENTI

Egidio Cossa 06-54952319 egidio.cossa@beniculturali.it

SEZIONE EDITORIA & GRAFICA - SERVIZIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Gianfranco Calandra 06-54952269-274 gianfranco.calandra@beniculturali.it

Il Museo e la Soprintendenza

Storia

Il Museo Preistorico Etnografico di Roma fu inaugurato il 14 marzo 1876 da Luigi Pigorini (1842-1925) in un'ala del Palazzo del Collegio Romano, sullo stesso piano del Museo Kircheriano che, sin dal XVII secolo, aveva ospitato la raccolta di antichità e di curiosità varie messa insieme da Padre Athanasius Kircher.

Il Museo, denominato "Regio Museo Nazionale Preistorico Etnografico di Roma", fin dalla sua fondazione svolse una fondamentale funzione di promozione e coordinamento degli scavi dei siti preistorici italiani, nonché una funzione didattica. Presso il Museo venne istituita la prima cattedra universitaria di Paleontologia in Italia e venne fondato il "Bullettino di Paleontologia Italiana", una delle prime riviste europee dedicate alle discipline preistoriche, ancora regolarmente pubblicata.

Nel 1940, il Museo è diventato sede di Soprintendenza (la Soprintendenza alle Antichità di Roma V). Nel 1968, per decreto del Ministro Gui (D.M. 4 marzo 1968, art. 1, c. 5), la Soprintendenza di Roma V divenne Soprintendenza alla Preistoria e all'Etnografia; nel 1975, quale "Soprintendenza Speciale" fu definita "Istituto con particolari finalità". Con l'attuale denominazione di Soprintendenza al Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini", detiene lo status di organo tecnico per la conservazione, la tutela, la valorizzazione museale e monumentale e la ricerca nel campo sia della Preistoria e della Protostoria sia dell'Etnografia, in Italia e all'estero.

La Soprintendenza e il Museo furono trasferiti all'EUR tra il 1962 e il 1977 nel Palazzo delle Scienze, conservando l'originaria organizzazione in due settori: uno dedicato alla Paleontologia e uno all'Etnografia extraeuropea.

Missione

La Soprintendenza al Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini" è, oggi, un'istituzione pubblica al servizio della società multiculturale e del suo sviluppo civile; fa ricerca, tutela, indaga, ordina, conserva, valorizza, espone e promuove la comunicazione, a fini conoscitivi, educativi e ricreativi, del patrimonio materiale ed immateriale d'interesse paleontologico ed etnoantropologico extraeuropeo conservato presso il Museo e che al Museo stesso ha dato origine.

La Soprintendenza è ritenuta centro di eccellenza nella ricerca e nella promozione del patrimonio paleontologico ed etnoantropologico conservato nel nostro Paese.

La missione del Museo è quella di:

- Contribuire alla formazione di una consapevolezza critica del "fare storia" con gli oggetti della cultura materiale;
- Alimentare lo sguardo critico e riflessivo sulla diversità delle culture umane valorizzando appieno le prospettive paleontologica ed etnoantropologica come strumenti d'interpretazione e di rappresentazione;
- Fornire codici di lettura del nostro passato più lontano;
- Comparare l'antichità della nostra storia con la brevità storica della nostra percezione attuale del mondo;
- Mostrare le diversità e l'unicità biologica di *Homo*, denominatore comune planetario;
- Favorire la conoscenza storica ed etnografica dei contesti locali, europei ed extraeuropei, in rapporto ai processi di comunicazione interculturale e di globalizzazione;
- Promuovere, attraverso la conoscenza delle storie locali, una coscienza storica del territorio e delle sue trasformazioni;
- Costruire relazioni differenziali tra alterità, sia preistoriche e storiche sia geografiche, e guardare in una prospettiva più ampia i valori della nostra identità.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Indirizzo – Piazza Guglielmo Marconi, 14 - 00144 Roma (EUR).

Accessibilità interna e sicurezza – Gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori con disabilità motorie grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche: sono presenti ascensore e servizi igienici dedicati. Inoltre vi sono due sale espositive (Africa e Preistoria) attrezzate per visitatori non vedenti e ipovedenti. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri di uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le persone e i beni conservati nel Museo.

Orario di apertura – Giorni feriali 9.00-18.00; giorni festivi 9.00-13.30. L'orario è soggetto a cambiamenti: verificare sul sito web l'ultimo in uso (www.pigorini.beniculturali.it).

Modalità di accesso – Biglietto ridotto per i cittadini dell'Unione Europea di età compresa tra i 18 e i 25 anni e per i docenti con incarico a tempo indeterminato delle scuole statali. Ingresso gratuito: cittadini dell'Unione Europea sotto i 18 anni e sopra i 65 anni; guide turistiche ed eventuale interprete nell'esercizio delle loro attività; personale del MiBAC; membri dell'ICOM; docenti e studenti delle Facoltà di Architettura, Conservazioni dei Beni Culturali, Scienze della formazione, Lettere e Filosofia (indirizzo archeologico o storico-artistico), Accademia di belle arti; portatori di handicap e loro accompagnatore.

Informazioni – Tel. 0654952269 - s-mnpe.comunicazione@beniculturali.it.

Accoglienza

- Punto informativo all'ingresso
- Punto accoglienza scuole
- Distribuzione di Miniguide del Museo (in italiano e inglese)
- Guardaroba
- Segnaletica: mappe di orientamento (anche in braille), segnali sui percorsi e sui servizi, pannelli.

Fruizione

Il Museo è ordinato in due grandi settori espositivi permanenti dedicati rispettivamente all'**Etnografia** e alla **Preistoria**, collocati al primo e al secondo piano dell'edificio. Il settore etnografia si divide in tre grandi sale: **Africa**, **America** e **Oceania**. Il settore preistoria è un unico grande spazio suddiviso in sezioni tematiche.

Il Museo mette a disposizione la Sala Conferenze, il grande Salone delle Scienze o altri spazi per mostre, convegni o manifestazioni di altro tipo.

Strumenti per la fruizione

- Pannelli e/o carte di sala, audioguide per non-vedenti e ipovedenti, video;
- Assistenza qualificata per categorie svantaggiate su richiesta ai Servizi Educativi;
- Visite guidate a prenotazione con un concessionario dei Servizi Educativi;
- Strumenti specifici per disabilità sensoriali (mappe tattili, schede, guide in Braille e audioguide) e percorsi tattili presenti nelle sezioni di Preistoria ed Etnografia (Africa);
- Informazioni on-line sui servizi sul sito: www.pigorini.beniculturali.it.

Educazione e Didattica

La principale attività dei Servizi Educativi è rivolta alle scuole di ogni ordine e grado. I servizi didattici sono affidati periodicamente in concessione ad associazioni e/o cooperative.

7

- Informazioni ed assistenza all'ingresso;
- Operatori didattici specialisti nelle discipline del museo e nella comunicazione museale;
- Visite guidate, laboratori didattici e percorsi tematici su prenotazione (a pagamento);
- Documentazione per la didattica consultabile sul sito web;
- Incontri propedeutici e/o conferenze con le scuole secondo progetto;
- Corsi d'aggiornamento per docenti scolastici;
- Stage di formazione per operatori didattici.

Documentazione sui beni conservati

Biblioteca

È una biblioteca specializzata che rappresenta un fondamentale riferimento per gli studi di archeologia preistorica e di etnoantropologia. Si è arricchita grazie ad importanti acquisti e lasciti, divenendo, con i suoi oltre 70.000 volumi, la più antica e ricca raccolta italiana di materiale bibliografico paleontologico ed etnoantropologico. Le sue collezioni si sono notevolmente ampliate grazie a tre importanti acquisti: il fondo Edmund Leach (1991), il fondo Vittorio Lanternari (1997) e il fondo Antonio Radmilli (1999).

L'accesso è riservato a studenti e a studiosi che ne facciano formale richiesta al Soprintendente. Per gli studenti è obbligatoria una malleveria.

La biblioteca è aperta su appuntamento: tel. 0654952245-246.

Archivio Storico

Conserva circa 60.000 materiali cartacei (manoscritti, inediti, corrispondenza scientifica, disegni, diari, elenchi di materiale) che permettono di ricostruire la nascita dell'Archeologia Preistorica in Italia dal 1876 – anno di fondazione del Museo – fino ai giorni nostri e di documentare i viaggi dei primi esploratori italiani nei continenti extraeuropei. È in costante fase di aggiornamento la schedatura informatizzata del patrimonio cartaceo.

Archivio Fotografico Storico

Conserva alcune decine di migliaia di foto e negativi, inerenti soprattutto l'attività di ricerca dei primi etnologi italiani. Le collezioni fotografiche – confluite nell'Archivio già dalla fine dell'Ottocento – costituiscono un patrimonio di rilevanza internazionale per l'eccellente ricchezza e l'importanza dei materiali presenti. Questi materiali fotografici e documentari sono attualmente oggetto di iniziative editoriali, a cura della Soprintendenza, che coinvolgono numerose Istituzioni di ricerca sia italiane sia straniere. Allo stesso archivio afferisce l'*Archivio Fotografico Corrente*.

Archivio Fotografico Corrente

Conserva il prodotto realizzato dal Servizio Fotografico e documenta per immagini tutto ciò che è oggetto dell'attività scientifica della Soprintendenza: la documentazione delle collezioni preistoriche ed etnografiche, gli scavi e le ricerche sul campo, i restauri.

Centro di Documentazione Audiovisiva e Videoteca

Conserva e mette a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, numerosi importanti filmati relativi alle principali aree di interesse archeologico ed etnografico a livello mondiale realizzati da specialisti del documentario scientifico nazionali e internazionali. La Sezione Audiovisiva, attivata nel 1990, comprende 45 videocassette, 50 bobine di microfilm 35 e 16 mm (inventari del Museo, archivio fotografico Giglioli e Loria, archivio storico) e 600 microfiches (catalogo della collezione etnografica Giglioli, catalogo della biblioteca del Museum of Mankind di Londra).

Il Centro svolge inoltre attività di produzione e post-produzione audiovisiva di supporto alle missioni etnografiche, agli scavi archeologici terrestri e subacquei e alla didattica.

Il Museo mette a disposizione degli studiosi, previa richiesta:

- Biblioteca
- Schede di catalogo
- Schede di restauro
- Archivio fotografico (storico e corrente)
- Archivio audiovisivo

Editoria

La Soprintendenza cura l'edizione del "*Bullettino di Paletnologia Italiana*", rivista fondata nel 1875 che dal 1993 accoglie anche studi di carattere etno-antropologico riguardanti le collezioni del Museo. Negli anni 1996-97 sono stati pubblicati gli "Indici per Autore" e gli "Indici per Materie" degli anni 1875-1995. Inoltre, dispone di due collane tematiche: "*Studi di Paletnologia*" e "*Studi di Etnoantropologia*".

Info – Tel. 06-54952274; gianfranco.calandra@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

9

Reclami, proposte, suggerimenti

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni assunti dal Museo e contenuti nella presente Carta della Qualità dei Servizi, possono avanzare reclami compilando il relativo modulo accluso al documento. Tale modulo può essere consegnato alla Biglietteria del Museo o inviato tramite fax al numero 06.54952310, oppure tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica s-mnpe.comunicazione@beniculturali.it.

Il Museo si impegna a rispondere agli stessi entro 30 giorni.

In caso di reclamo motivato è prevista una forma di ristoro per il pregiudizio arrecato consistente in un biglietto gratuito per un'altra visita al museo e in una pubblicazione gratuita.

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 è consultabile sul sito www.pigorini.beniculturali.it ed è sottoposta ogni due anni a revisione ed aggiornamenti.

MUSEO NAZIONALE PREISTORICO ETNOGRAFICO "LUIGI PIGORINI"

Piazza Guglielmo Marconi, 14 - 00144 Roma (EUR)

Tel. +39.06.549521 Fax +39.06.54952310

s-mnpe@beniculturali.it

www.pigorini.beniculturali.it

www.facebook.com/museo.luigi.pigorini

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

E-MAIL _____

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.





Soprintendenza al Museo Nazionale Preistorico Etnografico "Luigi Pigorini"

Piazza Guglielmo Marconi, 14 - 00144 Roma (EUR)

+3906549521 – fax +390654952310

www.pigorini.beniculturali.it – www.facebook.com/museo.luigi.pigorini – s-mnpe@beniculturali.it