



ISTITUT CULTURAL LADIN  
MUSEO LADIN DE FASCIA

# CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO LADINO DI FASSA

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.28 di data 27 dicembre 2019

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro; individua i servizi che il Museo si impegna ad erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira principalmente a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

La Carta dei servizi è resa pubblica attraverso il sito dell'Istituto Culturale Ladino / Museo Ladino ed è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria del Museo.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ai quali il Museo Ladino si attiene nello svolgimento della propria attività sono:

### **Uguaglianza**

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva attraverso la presenza di strutture e supporti adeguati.

### **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, secondo le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre al minimo 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 forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Nell'operare le proprie scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

### **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 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 s'impegnano ad 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).

### **Qualità dei servizi**

Il Museo, attraverso il direttore e tutto il personale, persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati e le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In particolare per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi; per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

## **3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DELLE COLLEZIONI DEL MUSEO**

Il Museo Ladino di Fassa è la sede espositiva delle collezioni etnografiche raccolte dall'Istituto Culturale Ladino, Ente funzionale della Provincia Autonoma di Trento istituito nel 1975, frutto di oltre 40 anni di ricerca. Tra gli scopi statutari dell'Istituto figurano infatti la raccolta, l'ordinamento e lo studio dei materiali che si riferiscono alla storia, all'economia, alla lingua, al folklore, alla mitologia, ai costumi ed usi della gente ladina, nonché la loro promozione e diffusione.

Dopo la creazione di una prima esposizione all'interno della struttura dell'Istituto Culturale stesso, l'odierna sede museale, inaugurata nel 2001, espone secondo precisi criteri logici i diversi aspetti della cultura ladina della Val di Fassa, conducendo i visitatori in un viaggio ideale dalla preistoria alla contemporaneità, dalla cultura materiale alle tradizioni, dagli aspetti legati alla mitologia alla religiosità, dalle organizzazioni istituzionali alle trasformazioni della valle segnate dall'avvento dell'alpinismo e del turismo, senza tralasciare le espressioni artistiche contemporanee e gli aspetti linguistici che caratterizzano la minoranza. Il percorso si sviluppa attraverso l'esposizione di oggetti etnografici e di cultura materiale, corredati da testi esplicativi e numerosi punti informativi touch-screen da cui il visitatore può accedere ad oltre ottanta brevi filmati concernenti singoli aspetti dell'esposizione, con audio originale e testi in più lingue.

Accanto alla sede centrale, il Museo Ladino di Fassa si articola in un itinerario sul territorio attraverso le sue sezioni locali: *La Sia - La segheria* a Penia (Canazei), *L Molin - Il mulino* a Pera (comune di San Giovanni di Fassa), attive già dagli anni ottanta grazie al recupero di antichi opifici, *L Malghier - La caseificazione*, allestita presso il Caseificio Sociale Val di Fassa a Pera (San Giovanni di Fassa), *L Segat - La silvicoltura* spazio didattico presso la segheria frazionale a Pozza (San Giovanni di Fassa) e *L Stònt - Il Casino di Bersaglio* a Campitello di Fassa.

Il Museo Ladino infatti rispecchia l'immagine di una comunità viva e cosciente di sé, caratterizzata da una lingua propria, da un territorio e da una storia particolari: oggetto dell'esposizione è propriamente il processo di formazione di un popolo, o *etnogenesi*, attraverso le testimonianze della cultura materiale e spirituale dalle origini fino al tempo presente.

Le collezioni dell'Istituto, conservate presso il Museo ed esposte nelle sale e nelle sezioni, comprendono materiali eterogenei che spaziano dagli attrezzi di uso comune che hanno caratterizzato le attività e l'economia fassana fino alla metà del Novecento agli oggetti legati alla ritualità ed alle tradizioni, ma anche ritrovamenti archeologici, materiali documentali e fotografici inerenti la vita quotidiana e le trasformazioni della società fino all'epoca attuale, nonché opere d'arte di autori di origine locale, operanti sul territorio o comunque inerenti la zona ladina e fassana in particolare.

#### 4. MISSIONE

Il Museo è "un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto" (I.C.O.M. 2004)

Il Museo Ladino di Fassa assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione, valorizzazione e promozione delle proprie collezioni, ovvero del patrimonio storico, demo-etno- antropologico, artistico, nonché di tutte le testimonianze materiali e immateriali inerenti la civiltà ladina della Val di Fassa, sia presso la sede centrale sia presso le sezioni locali dislocate sul territorio;
- la promozione della conoscenza della minoranza attraverso progetti educativi rivolti a pubblici diversi, in particolare alla Scuola anche come strumento di veicolizzazione della lingua ladina;
- le attività e le iniziative culturali, formative e informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, presentazioni, corsi di formazione e stage;
- la cooperazione con altri musei e con altre istituzioni presenti sul territorio e non solo;
- l'attività di ricerca scientifica, anche in collaborazione con altri enti culturali e istituti di ricerca.

#### 5. ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Denominazione	indirizzo	anno di apertura	superficie espositiva
<b>MUSEO LADIN DE FASCIA - MUSEO LADINO DI FASSA</b>	Strada de Sèn Jan, 5 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN) telefono: 0462 760182 e-mail: Museo@istladin.net Sito web: www.istladin.net	2001	500 m <sup>2</sup> circa

Sede legale e amministrativa:

<b>Istituto Culturale Ladino "majon di fascegn"</b>	Strada de la Pieif, 7 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN) telefono: 0462 764267 e-mail: info@istladin.net
---	---

Sezioni sul territorio:

Denominazione	indirizzo	anno di apertura	superficie espositiva
<b>L MOLIN - IL MULINO</b>	Strada de Jumela, 18 fraz. Pera di Fassa 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN)	1983	ca. 70 m <sup>2</sup>
<b>LA SIA - LA SEGHERIA DI PENIA</b>	Strèda de Ciamp Trujan, 30 - Fraz. Penia	1988	ca. 70 m <sup>2</sup>

	38032 Canazei / Cianacei (TN)		
<b>L MALGHIER - LA CASEIFICAZIONE</b>	Strada Dolomites, 233 fraz. Pera di Fassa 38036 Sèn Jan / San Giovanni di Fassa (TN)	2013	ca. 56 m <sup>2</sup>
<b>L SEGAT - LA SILVICOLTURA</b>	Strada de Ruf de Ruacia, 7 - Pozza di Fassa 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN)	2017	ca. 77 m <sup>2</sup>
<b>L STÒNT - IL CASINO DI BERSAGLIO</b>	Strèda de Pent de Sera 38031 Campitello di Fassa / Ciampedel (TN)	2018	ca. 25 m <sup>2</sup>

## 6. SERVIZI

I principali servizi offerti dal Museo sono:

### **Servizio di accoglienza e biglietteria**

Il servizio di biglietteria accoglie il pubblico generico, i visitatori ed i gruppi in visita al Museo, eroga i biglietti di ingresso e fornisce tutti gli strumenti e le informazioni necessarie per una corretta visita alle sale espositive. Accoglie i pagamenti relativi ad attività ed eventi in programma e relativi alle vendite del bookshop.

Nell'atrio, presso la biglietteria sono esposte le tariffe, le principali norme comportamentali e di sicurezza da rispettare nelle sale museali, la pianta del Museo, depliant con il percorso espositivo, quelli dedicati alle sezioni locali ed alle iniziative rivolte al pubblico. In orario di apertura l'addetto alla biglietteria è disponibile per fornire informazioni e per la prenotazione delle attività (possibile anche telefonicamente). Sono inoltre a disposizione alcuni punti multimediali che illustrano il Museo e forniscono le prime informazioni sulla minoranza e sulla lingua.

Le informazioni sul Museo, le sue sezioni, le collezioni, le pubblicazioni edite, le mostre in corso, le attività educative e le iniziative di divulgazione e intrattenimento, sono consultabili anche sul sito [www.istladin.net](http://www.istladin.net).

### **Servizio bookshop**

Il bookshop contiguo alla biglietteria propone una vasta scelta di pubblicazioni, in massima parte edite dall'Istituto Culturale Ladino, sulla minoranza e sui vari aspetti legati alla valle, tra cui anche cataloghi dedicati al Museo, alle mostre temporanee e la guida del Museo disponibile in 4 lingue. Dispone anche di una selezione di oggetti realizzati appositamente per il Museo. La vendita di pubblicazioni ed oggettistica museale è possibile anche online attraverso il sito internet.

### **Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente**

Il percorso espositivo permanente occupa circa 500 mq disposti su tre piani. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso secondo gli orari, le modalità e le tariffe stabiliti dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Culturale Ladino, esposti all'ingresso e disponibili sul sito web.

Nelle sale sono presenti pannelli illustrativi delle varie sezioni, didascalie degli oggetti, allestimenti speciali, diorami e ricostruzioni ambientali, video tematici e punti informativi multimediali con testi in più lingue.

Il Museo è un edificio privo di barriere architettoniche, munito di ascensore interno per accedere alle sale dei piani superiori e fornito di consoni impianti di sicurezza, antifurto e antincendio regolarmente verificati. Il percorso museale è monitorato attraverso telecamere con funzioni di controllo, di sicurezza e di pronto intervento in caso di necessità.

### **Attività educative rivolte al pubblico ed alla scuola: i Servizi Educativi**

Il Museo Ladino, attraverso i suoi Servizi Educativi, progetta e promuove percorsi didattici, attività e laboratori articolati per livello di scuola e per argomenti, descritti analiticamente attraverso appositi supporti cartacei e online, che vengono svolti sia in sede, sia sul territorio. Destinatari dei

progetti sono studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado, con particolare attenzione alle scuole della valle, per i quali le attività vengono svolte in lingua ladina. Propone altresì visite guidate ed attività rivolte all'utenza turistica e a diversi target di pubblico.

L'accesso al servizio è su prenotazione a pagamento, salvo diversa indicazione della Direzione.

Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta, corsi e interventi di formazione rivolti ai diversi pubblici, lezioni, laboratori e incontri, anche in collaborazione con altri enti, finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino.

Il Museo è disponibile al tutoraggio di tesisti, tirocinanti dell'Università, delle scuole superiori e di altri enti tramite stipula di apposite convenzioni, predisponendo progetti specifici afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo o legati a temi museografici e alla gestione museale, per i quali garantisce la formazione, l'assistenza nella ricerca, nonché le opportune verifiche in itinere.

### **Ricerca e consulenza**

L'Istituto Culturale Ladino ed il Museo compiono ricerche sul patrimonio che conservano, dandone conto al pubblico attraverso la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto, sia cartaceo sia multimediale.

Il Museo è inoltre disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti e privati cittadini che volessero approfondire i diversi aspetti della cultura ladina.

### **Conservazione e incremento e delle collezioni**

Il Museo dispone di un patrimonio etnografico di proprietà frutto di oltre quarant'anni di ricerca, raccolta ed acquisizione da parte dell'Istituto Culturale Ladino, finalizzato alla documentazione di tutte le testimonianze materiali e immateriali inerenti la civiltà ladina della Val di Fassa. Singole opere o intere raccolte sono state donate espressamente dai rispettivi proprietari, altre sono state acquistate o concesse in deposito a lungo termine per preservarle dal rischio di dispersione.

Tutte le opere esposte e la maggiorparte delle opere in deposito sono state catalogate in modo informatico secondo criteri e modalità che rispondono alle normative in materia di Beni Culturali e costituiscono il patrimonio etnografico dell'ente.

### **Accesso alle opere non esposte e consultazione delle schede di catalogo**

È possibile accedere su appuntamento e per motivi di studio alla consultazione di inventari e schede catalografiche che documentano le opere conservate presso il Museo o visionare direttamente le opere non esposte conservate nei depositi, previa autorizzazione e con la supervisione del personale interno.

### **Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee**

Il Museo concede in prestito opere appartenenti alle proprie raccolte per iniziative espositive di provato interesse scientifico, previa autorizzazione della Soprintendenza per i Beni storico artistici della Provincia Autonoma di Trento.

### **Mostre temporanee, eventi culturali**

Sulla base dei programmi, degli spazi e delle disponibilità finanziarie, il Museo organizza mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale, sia autonomamente, sia in collaborazione con altri enti.

È prevista la possibilità di concessione dell'uso della sala multimediale del Museo per incontri o attività di tipo culturale, comprese le attrezzature disponibili, in presenza di un operatore e/o di un membro dello staff museale.

### **Comunicazione e promozione**

Il Museo effettua campagne di comunicazione e promozione rivolte all'utenza locale e turistica, utilizzando differenti modalità per raggiungere i diversi pubblici, tra cui anche il web ed i social media.

Per comunicare le proprie iniziative elabora e diffonde comunicati stampa, newsletter, predisponde

inviti, locandine a seconda dei pubblici di riferimento, mantenendo aggiornato il sito internet.

## **7. DIRITTI E DOVERI 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 e a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità per alcune categorie di visitatori. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e delle attività sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico e presenti sul sito internet.

Per garantire una regolare programmazione delle visite è obbligatoria la prenotazione quando è richiesto l'ausilio di una guida, nonché per le attività e i laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo, anche telefonicamente.

Mentre il Museo si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione da parte di tutti delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

In particolare, per l'accesso al Museo si chiede il rispetto delle seguenti norme:

- non fumare all'interno delle sedi museali;
- non salire sulle pedane e non toccare le opere e gli oggetti esposti;
- non introdurre cibi e bevande nelle sale espositive;
- non effettuare riprese amatoriali con flash e cavalletto;
- seguire le istruzioni del personale dello staff museale.

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.

### **Partecipazione degli utenti**

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini e questionari, raccolta di segnalazioni e suggerimenti, nonché attraverso il libro dei visitatori posto nella hall del Museo.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono avanzare segnalazioni in forma orale, scritta, telefonica o tramite posta elettronica. Nel caso in cui il segnalante desiderasse essere ricontattato o ricevere un riscontro scritto, nell'apposito Modulo per segnalazioni devono essere rilasciate generalità, indirizzo e recapito per permettere al Museo di garantire una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.



ISTITUT CULTURAL LADIN  
MUSEO LADIN DE FASCIA

## Questionario di gradimento (indagine anonima)

Con la Carta dei Servizi il Museo Ladino di Fassa 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: .....

Questo modulo può essere consegnato presso la biglietteria oppure inviato via mail a:  
[museo@istladin.net](mailto:museo@istladin.net)



ISTITUT CULTURAL LADIN  
MUSEO LADIN DE FASCIA

## Modulo per segnalazioni

Con la Carta dei servizi il Museo Ladino di Fassa 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:

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

Data .....

### DATI DA RILASCIARE PER RICEVERE RISPOSTA (facoltativo)

Nome e cognome .....

Indirizzo .....

Telefono ..... e-mail .....

Firma .....

**Il presente modulo può essere consegnato presso la biglietteria oppure inviato per mail a: [info@istladin.net](mailto:info@istladin.net)**

Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003

Titolare del trattamento: ISTITUT CULTURAL LADIN con sede in San Giovanni di Fassa (TN), Strada de la Pieif n. 7.

Responsabile della protezione dei dati: QSA S.r.l. - ENGINEERING CONSULTING TRAINING

I dati personali raccolti nel presente modulo saranno trattati in conformità del Regolamento UE 2016/679 e del D.l.GS. 30/06/2003 n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche e verranno utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti e per il monitoraggio e il miglioramento dei servizi offerti. Le modalità di trattamento includono procedure manuali ed informatiche.

I Suoi dati potranno essere comunicati a terzi “Responsabile del trattamento” ex art. 28 , Reg. (UE) 2016/679 per finalità strettamente connesse all’operatività del servizio e nel rispetto del principio di minimizzazione. Lei potrà rivolgersi al Titolare del trattamento per esercitare i diritti previsti agli artt. 15 e seguenti del Reg. (UE) 2016/679 inviando una mail all’indirizzo [info@istladin.net](mailto:info@istladin.net) .

Tutte le specifiche relative al trattamento dei Suoi dati personali sono contenute nell’informativa sul trattamento dei dati personali destinata agli **utenti delle attività culturali**, consultabile sul sito web [www.istladin.net](http://www.istladin.net), alla quale si rimanda.