



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare l'Istituto dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra Istituto e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza dell'Istituto;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Istituto Centrale si adopera 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 e regolarità

L'Istituto Centrale per i beni sonori ed audiovisivi 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 direttore e lo staff dell'Istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi		
Area Geografica		Regione
Centro		Lazio
Indirizzo		
Via Michelangelo Caetani 32		
Città		Cap
Roma		00186
Denominazione		Acronimo
Istituto Centrale per i beni sonori ed audiovisivi		ICBSA
Sito Web		Email
http://www.icbsa.it/index.php?it/1/home		ic-bsa@cultura.gov.it
Responsabile		Telefono
Dott.ssa Sandra Suatoni		066840691
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1923
Notizie storiche		
<p>L'Istituto Centrale per i Beni Sonori ed Audiovisivi è subentrato alla Discoteca di Stato, il cui nucleo storico risale al 1924 costituito dalle testimonianze orali dei protagonisti della Grande Guerra.</p> <p>Con la legge n.467 del 1939 è riconosciuta la sua funzione di archivio sonoro nazionale con il compito di documentare la produzione discografica. Nel dopoguerra viene istituito l' Archivio Etnico-Linguistico-Musicale con il quale si avvia la documentazione sonora sistematica del patrimonio di cultura orale ed etnomusicale del paese.</p> <p>Nel 1975 l'Istituto è compreso nel Ministero per i Beni Culturali ed Ambientali con il compito di provvedere all'acquisizione, documentazione, conservazione e divulgazione di tutto il patrimonio sonoro nazionale e delle fonti orali della storia italiana, e dei documenti sonori di produzione internazionale di particolare interesse e rilevanza.</p> <p>Dal 2006 è destinatario del Deposito legale.</p> <p>Dal 2007 è Istituto Centrale per i Beni Sonori ed Audiovisivi</p>		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
<p>Racoglie e conserva un importante segmento di beni culturali ovvero la più grande collezione pubblica di documentazione sonora ed audiovisiva nazionale, , edita ed inedita, e svolge compiti di tutela, valorizzazione e promozione di tale beni.</p> <p>Il patrimonio è costituito da oltre 500.000 documenti tra dischi a 78 gg, 33gg, 45gg, nastri magnetici, video, CD e DVD, che spazia dalla musica classica e operistica, rock, leggera e jazz italiana e internazionale; registrazioni in gran parte inedite, voci storiche, spettacolo e folklore.</p> <p>L'Istituto possiede una collezione storica di apparecchi di riproduzione del suono, grammofoni, fonografi, documentazione sull'industria fonografica degli anni '30, supporti storici (cilindri di cera, lacche, fili magnetici ecc.), che costituiscono la collezione museale in parte esposta..</p> <p>La biblioteca possiede circa 6.000 volumi tra cataloghi di case discografiche italiane e straniere, repertori sulla discografia e storia del disco</p>		

Missione	
L'Istituto Centrale per i Beni Sonori ed Audiovisivi (ICBSA), è istituito con D.P.R. 233/2007.	
Compiti e servizi	
Garantisce la conservazione e la fruizione del patrimonio e cura con il costante incremento delle collezioni storiche e l'aggiornamento delle raccolte attraverso il deposito legale, formula standard e linee guida in materia di conservazione e gestione dei beni sonori ed audiovisivi, promuovendo, anche in collaborazioni con altre istituzioni nazionali e internazionali, attività formative e approfondimenti tecnico-scientifici negli ambiti di competenza. Offre al pubblico i seguenti servizi: consultazione dei cataolghi e documenti bibliografici in sede; informazioni sulle collezioni; ascolto individuale in sede con 4 postazioni, dei documenti costuditi e accesso a Teche RAI; riproduzione dei contenuti nei limiti della normativa relativa alla tutela dei diritti; servizio di prestito esterno per mostre e esposizioni dei beni della collezione storica;	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 250 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
7	meno di 25.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Corinna	Ranzi
Qualifica	Telefono
Funzionario Restauratore Conservatore	0668406064
Email	
corinna.ranzi@cultura.gov.it	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
9.30-13.30	<ul style="list-style-type: none">Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	<ul style="list-style-type: none">LuMeVe
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	

festività civili e religiose - 29 giugno (santo patrono). Tutte le chiusure straordinarie (comprese quelle estive) vengono comunicate con debito anticipo attraverso il sito, canali social e con avvisi esposti nelle aree del servizio al pubblico

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito • Ingresso libero, senza emissione di biglietto
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
No	<ul style="list-style-type: none"> • No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili

specifiche	direttamente
Sì	100%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none">Scivoli/rampeAscensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	4
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Area del servizio al pubblico, sala d'accoglienza e cabine di ascolto	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none">Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
100%	
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none">Sala videoSala conferenze	No
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento

attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	dei beni: Pannelli
Sì	No
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
No	75%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
da concordare	<ul style="list-style-type: none"> Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
No	<ul style="list-style-type: none"> Trimestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Presentazione libri Presentazioni a carattere scientifico Giornate di studio e conferenze Eventi artistici Seminari Concerti
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Conservatorio di Musica S. Cecilia RAI Shoah Foundation AIRDanza ISIA Istituto Superiore per le Industrie Artistiche
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> Editate in proprio 	<ul style="list-style-type: none"> Etnoantropologia Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
Discografia	<ul style="list-style-type: none"> Sito web Cartellonistica Mailing list Social network
Risorse aggiuntive	Accordi e convenzioni
<ul style="list-style-type: none"> Erogazioni liberali Diritti di riproduzione Concessione in uso degli spazi Progetti europei 	<ul style="list-style-type: none"> Partnership con altri istituti
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> No
Altre iniziative	

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

9.30-13.30

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati
Possibilità di consultazione

- Lu
- Me
- Ve

Orario

9.30-13.30

Numero di opere inventariate

500.000 documenti tra cui: 1.800 cilindri fonografici; 250.000 dischi; 15.000 nastri; 150.000 CD, 50.000 DVD, 5.000 volumi

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

120

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
- Disponibili on-line

- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione 9.30-13.30

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione 9.30-13.30

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione 9.30-13.30

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Razionalizzare il flusso documentale (dalla digitalizzazione alla catalogazione alla consultazione in rete); migliorare le attrattività delle politiche culturali dell'Istituto e incrementare il pubblico in locale e in remoto. Potenziare la fruizione dei luoghi ampliando l'orario di apertura al pubblico. Ampliare i progetti di rete e le collaborazioni enti pubblici e privati di ricerca e valoriz

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

- razionalizzazione uso degli spazi esistenti nei depositi
- ricerca di ulteriori spazi da destinare a deposito
- adeguamento dell'impianto di condizionamento dei depositi di conservazione e delle aree al pubblico
- potenziamento delle aree espositive e degli spazi per la fruizione
- miglioramento degli spazi ad uso uffici

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

concessione temporanea per eventi degli spazi

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

- incremento delle collezioni attraverso donazioni e acquisizioni;
- catalogazione retrospettiva delle collezioni
- potenziamento di percorsi espositivi relativi alle collezioni degli apparecchi storici
- migrazione delle collezioni digitalizzate nella Teca Digitale del MiC per consentire la consultazione diretta

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Promozione delle attività di documentazione, catalogazione, restauro, valorizzazione realizzate dall'Istituto.
Convegni (AIRDanza)
Promozione delle attività dell'Istituto tramite potenziamento del sito Istituzionale e degli account social

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; 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 dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Istituto Centrale per i beni sonori ed audiovisivi	Via Michelangelo Caetani 32
Tel	Email
066840691	ic-bsa@servizi.cultura.gov.it