

Biblioteca della
Fondazione Museo storico del Trentino
CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Museo storico del Trentino
Via Torre d'Augusto, 35
I-38122 Trento

tel. +39 0461 264660
fax +39 0461 237418

biblioteca@museostorico.it
<http://fondazione.museostorico.it/biblioteca>

Trento, 9 dicembre 2014

1. Presupposti

La biblioteca della Fondazione Museo storico del Trentino (di seguito denominata Biblioteca) eroga servizi in adempimento alle norme statutarie dell'ente di riferimento, alla legislazione provinciale e nazionale, con modalità finalizzate alla tutela e alla partecipazione degli utenti.

L'aggiornamento degli standard e il recepimento degli eventuali reclami costituiranno condizione base per la revisione periodica della carta dei servizi.

La Biblioteca agisce coerentemente con gli obiettivi e gli scopi della Fondazione Museo storico del Trentino della quale è parte integrante, perpetrando la tradizione già appartenuta al Museo trentino del Risorgimento prima e al Museo storico in Trento poi.

Sorto come Museo del Risorgimento nel 1923, rinominato nel 1945 Museo del Risorgimento e della lotta per la libertà, nel 1995 ha assunto la denominazione di Museo storico in Trento, più adeguata a rappresentare sia la dimensione regionale sia le vicende di una storia più generale e meno legata a precise contingenze storiche. Il 26 novembre 2007 il Museo storico in Trento ha partecipato quindi con la Provincia autonoma di Trento e con il Comune di Trento alla nascita come socio fondatore della nuova istituzione denominata Fondazione Museo storico del Trentino, cedendo al nuovo soggetto tutto il proprio patrimonio archivistico, bibliografico e storico-artistico, nonché la titolarità delle attività di servizio al pubblico.

Nel corso delle diverse fasi della sua storia la Fondazione ha costantemente sviluppato vari ambiti di attività: non solo quello espositivo, ma anche quello della ricerca e della predisposizione di strumenti di formazione storica, con particolare attenzione alla restituzione dei risultati sia attraverso interventi di divulgazione sia attraverso la predisposizione di servizi mirati. Un'attività costantemente proiettata verso l'esterno per mezzo di una serie di azioni che cercano di mantenere vitale il legame con il territorio, la sua gente e la sua cultura.

La Fondazione, e quindi la sua Biblioteca, si propone come luogo privilegiato nel quale preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti degli eventi del passato.

La Fondazione intende promuovere la conoscenza degli strumenti critici utili alla migliore comprensione dei processi storici relativi all'età moderna e contemporanea, con riferimento particolare al territorio alpino. La valorizzazione del proprio patrimonio storico-artistico e storico-documentario costituisce uno degli strumenti principali per il raggiungimento di questo obiettivo che s'ispira ai valori del dialogo democratico, dello scambio interculturale, della tolleranza religiosa, dell'uguaglianza fra i sessi e del rispetto dei diritti umani così come espressamente enunciati nelle carte costitutive dei principali organismi sovranazionali.

In tale contesto la Biblioteca intende contribuire alla costruzione e rafforzamento di questi valori nella coscienza civile di ogni cittadino anche attraverso la diffusione sistematica dell'informazione relativa alle attività realizzate dalla Fondazione.

2. Finalità e principi

2.1 Obiettivi

Costituiscono obiettivi del presente documento la pubblicità dei servizi disponibili, la trasparenza nei rapporti fra Biblioteca e utenti, la qualificazione dei servizi offerti. La Biblioteca si propone altresì di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove o diverse esigenze.

S'intende inoltre promuovere la concertazione e la partecipazione attiva e propositiva: stabilendo regole che consentano agli utenti di far valere i loro diritti, con l'onere però di rispettare gli obblighi a loro carico; adeguando costantemente le procedure alla domanda dell'utenza e alla ricerca del miglior rapporto fra costi e qualità dell'offerta; fornendo precise garanzie agli utenti, così come enunciate nei principi fondamentali qui di seguito esposti.

2.2 Principi

Uguaglianza

La Biblioteca applica il principio dell'uguaglianza garantendo il libero accesso degli utenti ai propri servizi senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale.

Imparzialità

L'uniformità di comportamento è alla base dell'attività quotidiana degli addetti nel senso di operare con imparzialità nei confronti di tutti gli utenti.

Tutela del diritto di scelta

La Biblioteca non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella collezione disponibile al pubblico e s'impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società.

Disponibilità e semplicità

I servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure.

Chiarezza

I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Continuità

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio.

Efficienza

La Biblioteca s'impegna a erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare saranno ricercate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto con gli utenti.

Partecipazione

La Biblioteca incoraggia forme di collaborazione attive con gli utenti al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. La partecipazione si concretizza nel diritto di accesso alle

informazioni e nella possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni, suggerimenti e quant'altro possa essere di aiuto per migliorare il servizio.

2.3 Tutela e sicurezza nel trattamento dei dati personali

La Biblioteca, in conformità alla normativa vigente, garantisce che i dati personali degli utenti saranno utilizzati esclusivamente per le sue finalità di carattere istituzionale e non saranno trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Per garantire un trattamento ottimale dei dati in forma elettronica e per offrire all'utenza un servizio sicuro e monitorato, la rete locale della Fondazione (LAN) è stata strutturata secondo gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

3. Informazioni sui servizi

3.1 Spazi, dotazioni e funzioni

La sede è in via Torre d'Augusto, 35. La sala studio, di circa 140 mq, presenta volumi a scaffale aperto e gli ultimi numeri di alcune delle riviste correnti. Sono disponibili al pubblico 19 postazioni di cui 8 attrezzate con prese elettriche e con cavi per la connessione internet con computer proprio e 3 attrezzate con pc idonei alla consultazione internet e dotati di software office free. Un'ulteriore postazione è dedicata alla consultazione del Catalogo bibliografico trentino. Adiacente alla sala di consultazione si trova la parte principale dei magazzini organizzati a compact non accessibili al pubblico, ma con materiale utilizzabile in tempo reale. La dislocazione delle postazioni consente infine di disporre di uno spazio utilizzabile per presentazioni libri, proiezioni e riunioni.

Alla Biblioteca possono accedere anche i disabili motori.

Ulteriore funzione della Biblioteca è quella di consentire nei propri spazi anche la consultazione autorizzata di tutto il patrimonio archivistico e storico-artistico della Fondazione e un primo approccio agli altri servizi della Fondazione quali ad esempio la consulenza scientifica garantita dai conservatori.

3.2 Le raccolte

La Biblioteca della Fondazione Museo storico del Trentino ha progressivamente incrementato nel tempo il proprio patrimonio, la maggior parte del quale è descritto nel Catalogo bibliografico trentino cui la Biblioteca stessa aderisce dal 1988. La Biblioteca, nello sviluppo delle proprie raccolte, ha privilegiato in prospettiva storiografica soprattutto l'età contemporanea con particolare attenzione per la storia del Risorgimento, della prima e seconda guerra mondiale, della Resistenza e del secondo dopoguerra letti in tutti i loro aspetti: da quelli sociali a quelli economici, da quelli culturali a quelli politico-istituzionali. Particolarmente significativi alcuni fondi privati pervenuti per donazione, fra i quali, a titolo d'esempio, la biblioteca della famiglia Battisti e dello psichiatra Beppino Disertori. Le raccolte sono costituite sia da materiale bibliografico che multimediale. Per una descrizione più dettagliata si rinvia alla carta delle collezioni e ai suoi aggiornamenti.

3.3 Il personale

Il personale della Biblioteca è composto da tre unità di dipendenti della Fondazione (un responsabile e due collaboratori di sala); altre due unità sono costituite da personale di cooperativa, emanazione del Servizio per il sostegno occupazionale e la valorizzazione ambientale della Provincia autonoma di Trento.

Il personale nel proprio agire si richiama al *Codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, promulgato con decreto del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013, e al *Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia autonoma di Trento e degli enti pubblici strumentali*

della provincia, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 1217 del 18 luglio 2014. Il personale si attiene altresì ai dettami del *Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali*, redatto dall'Associazione italiana biblioteche e approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati AIB.

La Fondazione è dotata anche di un proprio regolamento del personale, consultabile sul sito istituzionale, che disciplina ulteriormente funzioni e ruoli interni.

4. Articolazione dei servizi

La Biblioteca offre l'opportunità di usufruire del suo patrimonio e delle competenze maturate dal suo personale nei diversi ambiti trattati.

Fondamenti dell'esistenza del patrimonio sono la costante acquisizione di nuovi materiali e la loro conservazione nel rispetto delle principali cautele atte a garantirne la tutela. Presupposti per la sua fruizione è invece la catalogazione, cioè la predisposizione degli strumenti atti alla consultazione delle raccolte.

Il patrimonio è valorizzato anche per mezzo di esposizioni temporanee o permanenti.

La Biblioteca si riserva di stabilire, per alcuni servizi, un pagamento in forma di rimborso spese. I costi sono fissati in appositi tariffari.

4.1 Patrimonio e sede

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Utilizzo postazioni e consultazione internet	Accesso alla sala studio e utilizzo delle postazioni per attività di studio e ricerca individuale con materiale proprio.	Servizio gratuito; si richiedono norme di comportamento rispettose dell'attività altrui; rispetto della priorità d'uso per gli utenti interessati alla consultazione di materiali del patrimonio della Fondazione
	Possibilità di accesso ad internet tramite le postazioni attrezzate o il cavo di connessione da utilizzare su pc proprio	Servizio gratuito; necessaria l'iscrizione al servizio e la tessera del Sistema bibliotecario trentino; possibilità di prenotazione
Consultazioni	Possibilità di consultazione del patrimonio catalogato all'interno della sala studio; rilascio delle credenziali per l'accesso a Media Library on line del Trentino per la consultazione di materiali digitali	Servizio gratuito; si richiedono norme di comportamento rispettose dell'attività altrui e del patrimonio consultato

Prestito	Rilascio tessera d'iscrizione al prestito valida per le biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario trentino; rilascio delle credenziali per l'accesso a Media Library on line del Trentino per il prestito di materiale digitale prestito del materiale bibliografico e audiovisivo edito ammesso a tale servizio (sono escluse dal prestito le opere anteriori al 1930, quelle appartenenti a fondi chiusi tutelati, quelle in condizioni fisiche compromesse e i materiali video esclusi per legge)	Servizio gratuito; è necessaria la tessera d'iscrizione al Sistema bibliotecario trentino; possibilità di prenotazione; durata: 30 giorni rinnovabili per ulteriori 30 giorni; volumi in prestito senza limitazione di quantità se non imposta da valutazioni oggettive contestuali; rifusione del valore di quanto prestato nell'eventualità di perdita o danno irreparabile; sospensione temporanea dal prestito per mancata restituzione nei termini concordati
	Prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio (sono escluse dal prestito le opere anteriori al 1930, quelle appartenenti a fondi chiusi tutelati, quelle in condizioni fisiche compromesse e i materiali video esclusi per legge)	Servizio gratuito nel territorio provinciale, a pagamento altrove; servizio reso solo a biblioteche esterne al territorio comunale di Trento durata: massimo 30 giorni, rinnovabili per ulteriori 30 giorni; rifusione del valore di quanto prestato nell'eventualità di perdita o danno irreparabile; volumi in prestito senza limitazione di quantità se non imposta da valutazioni oggettive contestuali; sospensione temporanea dal prestito per mancata restituzione nei termini concordati
Duplicazioni e riproduzioni	Riproduzioni del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	Servizio a pagamento
Desiderata	Raccolta di proposte di acquisto da parte degli utenti	Recepimento delle segnalazioni nei limiti del budget a disposizione e delle politiche d'incremento del patrimonio seguite dalla Biblioteca
Concessione di spazi	Concessione dell'uso della sala studio della Biblioteca, comprese eventuali attrezzature, a soggetti terzi in presenza di un operatore e/o di un tecnico della Fondazione	Servizio a pagamento; destinatari: associazioni culturali o gruppi organizzati di utenti; capienza massima: 40 persone

4.2 Reference e documentazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Cataloghi	Relativamente al patrimonio posseduto: Catalogo bibliografico trentino, Catalogo dei periodici, catalogo dei film	Servizio gratuito
Consulenza bibliografica	Localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	Servizio gratuito

	Ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali	Servizio gratuito; per ricerche complesse è richiesto un appuntamento
Documentazione	Recupero in prestito interbibliotecario di documenti posseduti da altre biblioteche	Servizio gratuito per documenti forniti da biblioteche del circuito provinciale, a pagamento per documenti richiesti esternamente a tale circuito; servizio attivo solo con biblioteche esterne al territorio comunale di Trento
	Document delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	Servizio a pagamento

4.3 Iniziative culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Iniziative culturali	Offerta di eventi quali presentazioni di volumi, cicli di proiezioni, conferenze pubbliche, seminari, tavole rotonde, intrattenimenti di vario genere o esposizioni	Servizio generalmente gratuito
	Organizzazione di eventi ed esposizione per conto terzi	Servizio a pagamento
	Ospitalità di eventi ed esposizioni organizzati da soggetti terzi	Servizio a pagamento

4.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Tirocini e stages	Tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto	Servizio gratuito; accesso con convenzione; destinatari: tirocinanti di Università e di altri enti
Assistenza tesi di laurea	Guida al primo utilizzo degli strumenti di ricerca e consultazione sul patrimonio della Biblioteca, del Catalogo bibliografico trentino e delle risorse internet	Servizio gratuito; accesso su richiesta con appuntamento

4.5 Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Informazione	Redazione di una newsletter riguardante le attività della Fondazione	Iscrizione tramite il sito web
	Aggiornamento del sito web e dei profili istituzionali attivati su alcuni social network	
	Redazione dell'elenco delle nuove accessioni della Biblioteca	Consultazione del sito web
	Redazione della rubrica di informazione Infomuseo pubblicata quadrimestralmente sulla rivista Altrestorie	Acquisto o sottoscrizione dell'abbonamento alla rivista

5. Standard di qualità

La Biblioteca, al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa carta, fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti.

5.1 Risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Professionalità	Titoli di studio, esperienza	I dipendenti della Fondazione afferenti alla Biblioteca sono in possesso almeno di laurea; i dipendenti di cooperativa sono formati e agiscono sotto la supervisione del personale qualificato
Aggiornamento	Formazione, autoformazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a 36 ore

5.2 Strutture e ambienti

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Antifurto, antincendio	Presenza di impianti certificati e regolarmente verificati
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti	Rispetto delle normative vigenti
Comfort	Pulizia	Pulizia bisettimanale
	Illuminazione	11 postazioni con luce individuale
	Riscaldamento	Sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
Accessibilità	Segnaletica esterna	Targa all'ingresso
	Utenti disabili	Sala studio sbarriera per l'accesso dei disabili motori

5.3 Fruizione

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Accoglienza	Informazioni di massima, call center e prenotazioni	Presenza costante di almeno un operatore negli orari di apertura
Accessibilità	Orari	36 ore settimanali di apertura, minimo 220 giorni annui di apertura; variazioni di servizio (orari, giorni di chiusura, referenti o recapiti) sono comunicate sul sito della Fondazione e sulla newsletter con almeno 3 giorni di anticipo
Comunicazione esterna	Divulgazione newsletter	Minimo due giorni prima dell'evento
	Sito web e social network: news eventi	Minimo due giorni prima dell'evento
	Pubblicazione elenco delle novità	Minimo cadenza trimestrale
Operatività	Strumentazione hardware	Tre postazioni di lavoro dedicate esclusivamente all'uso degli utenti, fornite da software office free;

	Collegamento internet	Possibile da tre computer fissi installati in Biblioteca e dai pc personali utilizzati su sei postazioni predisposte al collegamento
--	-----------------------	--

5.4 Azioni sul patrimonio

FASE	INDICATORE	STANDARD
Catalogazione	Produzione di inventari e cataloghi	Secondo modalità verificate
Consultazione	Messa a disposizione degli strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet ecc.	Continua negli orari di apertura
Distribuzione in sala di consultazione	Evasione delle richieste	Consegna entro 15 minuti per il materiale conservato in sede; entro 24 ore per il materiale conservato in magazzini esterni
Prestito	Prestito del materiale bibliografico e filmico	Immediato (in presenza)
	Prestito interbibliotecario	Avvio entro il giorno seguente a quello della richiesta
Riproduzioni	Esecuzione delle riproduzioni	Entro 5 giorni lavorativi, salvo diversi accordi per richieste particolari

6. Doveri degli utenti

Fermo restando i comportamenti ispirati alla buona educazione e al rispetto di quanti utilizzano la struttura o vi lavorano, agli utenti si richiede in particolare di:rispettare i tempi nella riconsegna dei documenti in prestito;

- trattare con cura il materiale consultato o prestato, evitando di sporcarlo, deteriorarlo o danneggiarlo;
- non duplicare illegalmente materiale protetto da copyright;
- rifondere il valore dei documenti in caso di smarrimento;
- usare il telefono cellulare solo all'esterno della Biblioteca;
- rispettare gli orari di erogazione dei servizi;
- prendersi cura dei minori che si accompagnano in Biblioteca, facendo in modo che non arrechino disturbo agli altri utenti;
- trattare con cura le attrezzature messe a disposizione (tavoli, sedie, lampade e apparecchiature informatiche);
- non trafugare materiale.

7. Tutela

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza la Biblioteca rileva costantemente i dati quantitativi relativi ai servizi erogati. Annualmente viene condotta un'analisi dei dati raccolti ai fini di comparare con gli anni precedenti l'andamento dei servizi stessi. Almeno ogni due anni, inoltre, si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, verifiche complessive per sondare il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza rispetto alle possibili azioni di miglioramento dei servizi.

Gli utenti hanno la possibilità di esporre reclami ed esprimere suggerimenti in forma scritta depositandoli nell'apposita cassetta ben visibile all'interno della sala di consultazione della biblioteca oppure trasmettendoli via fax o posta elettronica. Questi devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al responsabile della Biblioteca. La Biblioteca garantisce una risposta entro un massimo di 20 giorni lavorativi.

La presente carta dei servizi è disponibile in versione a stampa negli spazi della Biblioteca destinati al materiale promozionale e pubblicata sulla pagina web della Biblioteca all'interno del sito istituzionale della Fondazione.

La carta dei servizi sarà confermata o aggiornata entro il 31 dicembre 2016.