

La Carta della qualità dei Servizi MAB

**a cura della Consulta per i Beni Culturali Ecclesiastici
della Conferenza Episcopale Triveneto
ottobre 2024**

Al gruppo di lavoro hanno partecipato:

Manuela Barausse (ufficio beni culturali patriarcato di Venezia)
suor Annika Fabbian (museo ordine delle Dorotee di Vicenza)
suor Elizabeth Jara (archivio ordine delle Canossiane)
Manuela Mantiero (museo diocesano di Vicenza)
Laura Miceli (biblioteca diocesana di Vicenza)
Francesca Missio (archivio diocesano di Gorizia)
Andrea Nante (museo diocesano di Padova)
Dania Nobile (museo diocesano di Udine)
Carla Pederoda (biblioteca diocesana di Udine)
Katia Pizzini (archivio diocesano di Trento)
Filippo Santi (museo diocesano di Belluno-Feltre)
Alberto Savoia (biblioteca diocesana di Verona)
Peter Schwienbacher (ufficio beni culturali diocesi di Bolzano)
Laura Scimò (biblioteca della Facoltà teologica di PAdova)
Elettra Maria Spolverini (biblioteca diocesana di Trieste)
Margherita Valenti (biblioteca San Francesco della Vigna di Venezia)
Cristina Zanatta (archivio e biblioteca diocesi di Treviso)

INDICE

Presentazione.....	p. 5
Premessa.....	p. 5
Principi fondamentali.....	p. 7
La Carta dei Servizi per ambiti: i Musei	p. 9
1. Presentazione del Museo.....	p. 9
2. Segnaletica esterna e accesso.....	p. 9
3. Servizi di accoglienza.....	p. 9
4. Accessibilità.....	p. 11
5. Spazi espositivi / consultazione.....	p. 11
6. Impianti di sicurezza.....	p. 11
7. Spazi per il pubblico.....	p. 12
8. Servizi di ospitalità.....	p. 12
9. Valorizzazione.....	p. 12
10. Documentazione sui beni conservati.....	p. 12
11. Servizi educativi.....	p. 13
12. Servizi specialistici.....	p. 13
13. Rapporti con il territorio.....	p. 13
14. Obiettivi di miglioramento.....	p. 14
15. Comunicazione.....	p. 14
16. Revisione e aggiornamento.....	p. 15
La carta dei servizi per ambiti: gli Archivi	p. 16
1. Presentazione archivio.....	p. 16
2. Segnaletica esterna e accesso.....	p. 16
3. Servizi di accoglienza.....	p. 16
4. Accessibilità.....	p. 17
5. Spazi al pubblico.....	p. 17
6. Impianti di sicurezza.....	p. 17
7. Servizi di ospitalità.....	p. 18
8. Valorizzazione.....	p. 18
9. Documentazione sui beni conservati.....	p. 18
10. Servizi educativi.....	p. 18
11. Servizi specialistici.....	p. 18
12. Rapporti con il territorio.....	p. 19
13. Obiettivi di miglioramento.....	p. 19
14. Proposte e suggerimenti.....	p. 19
15. Comunicazione.....	p. 19
16. Revisione e aggiornamento.....	p. 19
La carta dei servizi per ambiti: le Biblioteche	p. 20

1. Presentazione biblioteca	p. 20
2. Segnaletica esterna e accesso.....	p. 20
3. Servizi di accoglienza.....	p. 21
4. Accessibilità	p. 21
5. Spazi al pubblico	p. 21
6. Impianti di sicurezza	p. 22
7. Servizi di ospitalità	p. 22
8. Valorizzazione.....	p. 24
9. Documentazione sui beni conservati	p. 25
10. Servizi educativi	p. 25
11. Servizi specialistici	p. 25
12. Rapporti con il territorio	p. 25
13. Obiettivi di miglioramento	p. 26
14. Proposte e suggerimenti	p. 26
15. Comunicazione	p. 26
16. Revisione e aggiornamento	p. 26
Normativa di riferimento.....	p. 27

PRESENTAZIONE

La *Carta della qualità dei servizi MAB* si pone come finalità quella di migliorare costantemente e uniformare il servizio offerto all'utenza da parte di istituti ecclesiastici quali Musei, Archivi, Biblioteche afferenti a diocesi, congregazioni e ordini religiosi e altri enti ecclesiastici, pur mantenendo le rispettive specificità. È garante dei comuni principi con i quali questi Istituti veicolano la cultura, il pensiero e l'arte e li mettono a disposizione del proprio pubblico. La cultura in ogni sua espressione è vista come dimensione fondamentale dell'umanità e del diritto universale di ciascuno: gli istituti che adottano la Carta della qualità dei servizi MAB riconoscono questo principio e si pongono in dialogo aperto con la propria utenza senza distinzione di genere, provenienza, cultura e religione. Con essa riconoscono l'obiettivo di interagire con le diverse Istituzioni culturali e sociali in ambito ecclesiale e civile collaborando a iniziative comuni. La carta sottolinea l'impegno degli istituti verso un'apertura alla valorizzazione e divulgazione di opere d'arte, di pensiero e cultura contemporanea, mettendo a disposizione le proprie competenze, professionalità, spazi espositivi e collezioni. Musei, Archivi e Biblioteche ecclesiastici sono attenti custodi di opere d'arte e d'intelletto a servizio della divulgazione e promozione culturale e pastorale riconoscendone il valore con ogni strumento, riconoscendo il valore della fruizione e la comunicazione digitale offerto dalla CEI grazie a BeWeb. Sono per loro natura inclusivi e tra i propri fini vi è quello dell'integrazione di ogni tipologia di pubblico favorendone il contatto con la propria realtà. La *Carta della qualità dei servizi MAB* si prefigge dunque di essere un valido e utile documento di programmazione attraverso il quale vengono individuati i livelli qualitativi ottimali dei servizi erogati da Musei, Archivi, Biblioteche ecclesiastici e dai loro Uffici Beni Culturali di riferimento.

PREMESSA

I **Musei** conservano e valorizzano i patrimoni esito della creatività umana, artistica, tecnica e scientifica di ogni tempo storico, posti al servizio della missione della Chiesa. Le loro collezioni sono costituite da opere di valore storico, artistico e pastorale, parte integrante dell'eredità religiosa e culturale di un determinato territorio e di una comunità particolare. Svolgono una funzione storica e pastorale nel presente in quanto testimonianze attive di un determinato periodo della vita della Chiesa e delle comunità cristiane che li hanno prodotti. I musei coltivano e tramandano una fondamentale identità culturale attraverso beni materiali e immateriali, espressione di civiltà e di ricerca di verità e di bellezza. Essi documentano ed esprimono il livello spirituale delle comunità cristiane che ne sono all'origine, le differenti forme di culto e di devozione, le diverse espressioni della pietà popolare e le tradizioni locali che le hanno ispirate [1].

Gli **Archivi** sono luoghi della memoria delle comunità cristiane; registrano il percorso fatto lungo i secoli dalla Chiesa nelle singole realtà che la compongono [2]. Conservano le fonti

dello sviluppo storico della comunità ecclesiale e quelle relative all'attività liturgica e sacramentale, educativa ed assistenziale, che chierici, laici e membri degli Istituti di vita consacrata e delle Società di vita apostolica hanno svolto nel corso dei secoli e svolgono tuttora [2]. Conservando la genuina e spontanea documentazione sorta in rapporto a persone e ad avvenimenti, coltivano la memoria della vita della Chiesa anche nelle sue modalità di conservazione e manifestano il senso della tradizione. I documenti e le informazioni in essi raccolti permettono di ricostruire le vicende dell'evangelizzazione e dell'educazione alla vita cristiana. Essi costituiscono la fonte primaria per redigere la storia delle multiformi espressioni della vita religiosa e della carità cristiana.

Le **Biblioteche** conservano e tramandano i valori della sapienza dei popoli, della cultura umana e cristiana di ogni tempo. Rappresentano un tesoro inesauribile di sapere, dal quale l'intera comunità ecclesiale e la stessa società civile possono attingere, nel presente, la memoria del loro passato [3]. Il loro patrimonio è di vitale interesse per lo sviluppo della cultura, per la migliore conoscenza della tradizione religiosa ed ecclesiastica, ma anche della storia, delle arti e delle scienze proprie della civiltà. Con profonda consapevolezza teologica ed ecclesiale, le biblioteche consentono di concepire, disegnare e realizzare, sistemi di rappresentazione della religione cristiana in grado di entrare in profondità in sistemi culturali diversi. Tutto questo invoca un innalzamento della qualità della ricerca scientifica e un avanzamento progressivo del livello degli studi teologici e delle scienze collegate [4].

Gli **Uffici per i beni Culturali** sono di supporto all'Ordinario diocesano e agli enti ecclesiastici afferenti per quanto concerne la conoscenza, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio, con particolare attenzione ai manufatti di interesse culturale. Per la loro salvaguardia, gli uffici operano in dialogo con gli organismi di tutela competenti sul territorio, secondo l'Intesa del 26 gennaio 2005 tra il Presidente della Conferenza Episcopale Italiana e il Ministro per i beni e le attività culturali della Repubblica Italiana. Gli Uffici operano in dialogo con la Regione Ecclesiastica di riferimento e con l'Ufficio Nazionale per i beni culturali ecclesiastici e l'edilizia di culto della CEI.

*Gli Uffici BCE rappresentano un implicito e significativo punto di riferimento per Musei, Archivi e Biblioteche diocesane e si pongono nell'ottica di una **possibile ed auspicabile collaborazione** con essi.* Sono punto di riferimento anche per **le congregazioni e gli ordini religiosi** ed altri Enti ecclesiastici sul territorio diocesano, oltre al proprio coordinamento interno per un costante confronto sui temi di tutela e di valorizzazione dei beni e per le iniziative culturali di rete.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

Gli istituti MAB erogano i propri servizi e si impegnano per favorire l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta, salvo quanto indicato nei regolamenti dei singoli istituti. Gli istituti si adoperano per favorire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la predisposizione di strutture e servizi adeguati anche per la consultazione a distanza.

IMPARZIALITA'

Gli istituti MAB ispirano il proprio comportamento ai principi cristiani di dignità, accoglienza, obiettività, rispetto e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste, tenendo conto che "i beni culturali ecclesiastici presentano caratteristiche peculiari per quantità, qualità, estensione tipologica e stratificazione" (NOTIZIARIO DELLA CONFERENZA EPISCOPALE ITALIANA a cura della Segreteria Generale, NUMERO 9 del 9 DICEMBRE 1992)

CONTINUITA'

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 E TERRITORIO

Gli istituti MAB promuovono la partecipazione degli utenti singoli e associati e la valorizzazione del patrimonio culturale ecclesiastico nel territorio diocesano attraverso la collaborazione con associazioni ed enti locali ed ecclesiastici, al fine di favorire la condivisione e il miglioramento della qualità dei servizi

SICUREZZA E RISERVATEZZA

Gli istituti MAB, attraverso gli uffici competenti (*aggiungere ente principale di riferimento*) garantiscono la conformità dei servizi erogati alla normativa civile e canonica vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy.

DISPONIBILITA' E CHIAREZZA

Il personale incaricato, nello svolgimento del servizio al pubblico, ispira il suo comportamento ai presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori si impegnano ad assumere un approccio semplice, disponibile e chiaro. L'utente potrà sempre consultare l'organigramma del MAB sui siti istituzionali (*chi vuole può indicare l'indirizzo del sito web*)

QUALITA' DEI SERVIZI

Gli istituti MAB erogano i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, anche attraverso una formazione continua del personale e di tutti i collaboratori, adottando opportuni e/o eventuali indicatori (questionari di gradimento) per verificare la qualità dei servizi erogati

[1] Cfr. 2005, Funzione Pastorale dei Musei.

[2] Cfr. 1997, Funzione Pastorale Archivi.

[3] Cfr. 1994, Funzione Pastorale Biblioteche, 1.2.

[4] Francesco, "Costituzione Apostolica «Veritatis gaudium» circa le Università e le Facoltà ecclesiastiche (29.01.2018)", Proemio, punto n. 5.

LA CARTA DEI SERVIZI PER AMBITI

MUSEI

1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

In questa sezione indicare tra gli elementi identificativi e le caratteristiche dell'istituto se il Museo, come succede per molte realtà ecclesiastiche, si articola in più sedi nella stessa città o nel territorio di riferimento. Va subito precisato se il Museo fa parte anche dal punto di vista proprietario o gestionale di un sistema MAB (anche se come sede unica).

Dire se il Museo fa parte di un sistema o una rete in città o nel territorio (es. siti Unesco per Padova).

In questa parte si comunica se alcuni servizi, se non addirittura la gestione, è condotta da soggetti terzi, esterni, o affidata alle cure di volontari associati.

In questa parte indicare inoltre:

a. Elementi identificativi

-Indirizzo, città, denominazione, acronimo, sito web, email, responsabile URP, telefono, presenza sui social (Facebook, Instagram, X, Youtube)

Vanno qui descritte le caratteristiche essenziali del Museo con una breve descrizione con particolare riferimento alla natura giuridico-istituzionale, al tipo di gestione, e anche alla missione.

b. Caratteristiche

- Descrivere in breve la storia del Museo e delle Collezioni facendo riferimento ai nuclei tipologici principali (es. scultura, pittura, oreficeria, etc.) e alla prevalente provenienza territoriale [*specificare che le opere, essendo alcune in deposito temporaneo, possono eventualmente ruotare o addirittura essere definitivamente restituite alla sede originaria, oppure essere temporaneamente assenti per ragioni liturgiche*].

- Accennare ai rapporti con il territorio e la comunità (ad esempio il costante rapporto con l'ufficio BCE in riferimento particolare per i Musei diocesani). [Tale argomento sarà poi sviluppato al *punto 13*].

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Indicare:

- come e con quali mezzi pubblici è possibile raggiungere il Museo;
- la presenza di segnaletica nelle vie di avvicinamento;
- la presenza, all'esterno della sede, di indicazioni chiare ed evidenti della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura;
- la presenza di un parcheggio (o garage) e di rastrelliere per biciclette nelle prossimità.

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Il servizio di accoglienza è un punto importante anche in relazione a eventuali riconoscimenti di standard minimi da parte di Regioni o Province e come tale deve essere dichiarato in modo chiaro ed esaustivo. Alcuni degli istituti ecclesiastici riscontrano divergenze sul tema: possono avere orari ridotti, essere accessibili solo su prenotazione o su richiesta di apertura. La loro stessa stessa conformazione potrebbe creare disorientamento nell'utente: la promiscuità ad esempio di ambienti con funzioni diverse (uffici curiali, residenza vescovile, o altre) nel medesimo palazzo è una delle condizioni frequenti negli edifici di destinazione culturale in ambito ecclesiastico.

Citare se la visita al Museo o alle collezioni avviene con esclusivo accompagnamento guidato.

Dire se è presente un servizio di volontari per l'accompagnamento e per la sorveglianza nelle sale.

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

a. Orari e biglietteria

Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente nei giorni... *[indicare i giorni di apertura ed eventualmente il giorno di chiusura settimanale e i giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura]* e negli orari *[indicare gli orari]*.

L'ingresso è a pagamento *[indicare il costo del biglietto, le possibilità di riduzioni, di biglietti cumulativi o integrati, card, abbonamenti]*. Precisare se il Museo prevede una riduzione ai Soci AMEI ABEI AAE, e ICOM. Specificare se è prevista la gratuità o la riduzione per gli ecclesiastici e i religiosi/e. Specificare se il biglietto è cumulativo con altri siti, anche non ecclesiastici.

E' possibile acquistare il biglietto in *[sede, on line sul sito del Museo/altri siti, in altre sedi (ad esempio info point città, uffici turistici, agenzie convenzionate...)]*.

Il Museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito *[indicare se in modalità elettronica]*.

b. Prenotazioni

Dire se è possibile prenotare la visita con o senza guida, se la prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi *[indicare modalità e contatti, telefono, sito online etc.]*.

[Indicare, inoltre, la possibilità di prenotazione e/o prevendita anche online delle mostre, delle attività di laboratorio e di altre iniziative temporanee].

c. Punto informativo *(facoltativo: alcune precisazioni possono essere inglobate nel punto 3a)*

E' presente all'ingresso del Museo, *[indicare se eventualmente anche in altre postazioni della città]* un punto informativo e di orientamento per il pubblico *[specificare se lo spazio è dotato di pannelli, display, postazione multimediale, mappe]* che fornisce notizie generali (sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, gli eventuali progetti di miglioramento o riallestimento, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale). E' opportuno che tali informazioni vengano riportate anche sul sito web.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento (depliant, brochure, pieghevoli, applicazioni web scaricabili per dispositivi mobili riguardanti le collezioni e/o le mostre temporanee, audioguide etc.).

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di una divisa o badge), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al Museo e ai suoi servizi *[in caso contrario indicare altro personale di riferimento; specificare inoltre se il personale parla l'inglese o altre lingue]*.

d. Famiglie e bambini

Il Museo fornisce *[specificare i servizi e materiali a disposizione: materiale informativo illustrato, giochi didattici, mappe interattive, visite guidate, segnaletica a misura di bambino, percorsi di visita consigliati, laboratori e atelier, sezione dedicata nel bookshop, carrozzine per disabili, spazio nursery con fasciatoio, passeggini etc.]*. Indicare se nel sito del Museo è presente una finestra dedicata ai bambini con informazioni sui servizi e le facilities disponibili e, eventualmente, con materiali informativi scaricabili utili a preparare la visita al Museo.

e. Collegamento WI-FI

Indicare se il Museo è dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura o parzialmente.

4. ACCESSIBILITÀ

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio *[indicare se storico, vincolato, in condivisione con altri enti, in affitto...]* gli spazi aperti al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori con ridotta o impedita capacità motorie, mediante il superamento delle barriere architettoniche *[indicare la presenza e posizione, in caso di accessi secondari a quello principale del Museo, di: rampe inclinate, piattaforma elevatrice, servoscala...]*. Alle persone con ridotta capacità motoria l'accesso agli spazi espositivi del Museo è inoltre garantito in autonomia dalla presenza di *[indicare se in Museo c'è la presenza di sedie a ruote e loro modalità di messa in servizio (a disposizione libera, a gettone, su prenotazione...)]* o di altra forma di assistenza motoria *[personale di accompagnamento, deambulatori...]*, inoltre nel percorso espositivo sono presenti sedute. L'accesso ai piani è possibile tramite ascensore la cui zona di accesso e cabina sono adeguati alla manovra di sedia a rotelle.

Le persone con ridotte capacità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi o servizi dedicati *[indicare se il Museo fornisce assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili (specificare se servizio a prenotazione), o indicare se vi sono dei strumenti didattici a disposizione in forma autonoma (guide in Braille, mappe tattili di luogo con caratteri Braille o a rilievo, plastici o modelli volumetrici, sussidi in LIS, dispositivi video con sottotitolazioni, percorsi per non vedenti e ipovedenti, percorsi per non udenti, predisposizione di forme alternative per il godimento dei beni, visite virtuali...)]*.

Il sito web del Museo *[indicare l'indirizzo]* è conforme alle norme di accessibilità e prevede finestre dedicate *[ad esempio in LIS]*.

In Museo sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità *[se possibile indicarne la zona all'interno del Museo]*.

Il Museo è dotato di un parcheggio riservato ai propri utenti *[indicare la localizzazione]* e che comprende anche posti auto riservati alle persone con disabilità.

5. SPAZI ESPOSITIVI / CONSULTAZIONE

Il Museo si articola in *[indicare numero di sale, spazi esterni, indicare i piani e il tipo di collegamenti, ascensori di accesso, scale, rampe di collegamento...]*.

Tutti gli spazi espositivi allestiti in maniera permanente sono visitabili *[in alternativa indicare quali sale/zone/piani sono chiusi, per quale ragione e quando si prevede di riaprirli al pubblico]*.

Indicare se vi sono spazi dedicati a mostre temporanee.

Ogni sala è dotata di *[indicare se vi sono cartellini, pannelli esplicativi / schede di sala in lingua italiana/altre lingue con informazioni chiare e leggibili, video, Qr Code...]*.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e *[indicare eventuali altre lingue]*.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico *[evidenziare brevemente i criteri espositivi]*.

Il Museo espone *[indicare il numero di opere esposte e la percentuale rispetto a quelle conservate nei depositi]*.

Depositi *[indicare se il patrimonio in deposito è consultabile su richiesta e fruibile dal pubblico in determinate occasioni]*.

6. IMPIANTI DI SICUREZZA

Il Museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche *[in alternativa motivare le ragioni dell'inadempienza con una previsione dei tempi per l'adeguamento]*.

Le sale espositive sono dotate di *[indicare la presenza di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative, sistemi di antincendio, segnaletica piano di evacuazione...]*.

Il Museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale *[rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde (ove previsto), revisione sistema antincendio e antifurto...]*.

Il sistema di allarme antincendio e antifurto è *[indicare se acustico, visivo etc.]*, il piano di evacuazione è segnalato *[indicare dove è collocato e come viene individuato (tabella, segnaletica...)]*, le vie di uscita conducono a *[indicare se si tratta di uno spazio interno, esterno, scala di emergenza...]*.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

7. SPAZI PER IL PUBBLICO

In base ai servizi educativi offerti il Museo dispone di spazi per *[indicare la presenza di spazi per le attività educative specifiche, sala conferenze/proiezioni, spazi arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati per altre iniziative]*.

8. SERVIZI DI OSPITALITÀ

Il Museo è dotato di *[indicare la presenza di area ristoro/relax, bookshop, guardaroba custodito/incustodito, armadietti...]*.

9. VALORIZZAZIONE

Il Museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso *[indicare il proprio sito web, e/o newsletter, quotidiani, pieghevoli, Social Media]*.

a. Esposizioni temporanee

Il Museo organizza durante l'anno esposizioni temporanee e/o partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti presenti sul territorio.

b. Attività di promozione del patrimonio

Il Museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo *[indicare quali in base al punto 11: convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per famiglie, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale]*.

Il Museo, inoltre, partecipa alle seguenti attività *[indicare attività e/o progetti in corso con enti del territorio]*.

c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il Museo è dotato di (catalogo scientifico/guida/ guida breve/ altre pubblicazioni scientifiche o divulgative anche per bambini sulle collezioni).

[Precisare se, sulla base di una programmazione annuale, partecipa a pubblicazioni e cataloghi con altre istituzioni e se promuove la pubblicazione di un periodico, bollettino, newsletter...].

10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Il Museo dispone di un catalogo *[specificare di che tipo (informatizzato o cartaceo)]* sia delle opere esposte che di quelle conservate nei depositi. Le opere catalogate sono *[indicare il numero delle opere catalogate e inventariate e la percentuale rispetto ai beni posseduti]*. Nel

rispetto della normativa in materia, è possibile accedere alle informazioni e alle immagini relative alle opere catalogate [modalità di consultazione del catalogo al *punto n. 12* della Carta dei Servizi]. Sempre nel rispetto della normativa, è possibile accedere alla documentazione delle opere esposte in Museo [modalità di consultazione dei documenti, schede e verbali al *punto n. 12* della Carta dei Servizi]. In mancanza di un catalogo cartaceo e/o informatizzato delle opere esposte e delle opere conservate nei depositi, è possibile fare riferimento all'inventario messo a disposizione dalla CEI [*in assenza anche di quest'ultimo requisito indicarlo chiaramente*]. Specificare se non è possibile accedere alla documentazione relativa alle opere (restauro, movimentazione...).

11. SERVIZI EDUCATIVI

Il Museo, tra i compiti istituzionali, riconosce la missione educativa come fondamentale e primaria. Pertanto, sulla base di un piano annuale delle attività [o semestrale, trimestrale, ecc...], propone le seguenti attività educative: [*indicare il tipo di progetti e a chi sono rivolti. Es.: attività didattiche rivolte alle scuole specificando ordine e grado, attività di catechesi con l'arte per bambini/ragazzi e adulti (eventualmente specificando la collaborazione con Ufficio preposto della Diocesi), visite e percorsi tematici in Museo, visite e percorsi tematici nel territorio diocesano, visite e percorsi tematici MAB, visite e percorsi tematici in collaborazione con altre istituzioni culturali della città, corsi di formazione per docenti di religione (eventualmente specificando la collaborazione con Ufficio preposto della Diocesi), attività per persone con disabilità, seminari di approfondimento, attività educative rivolte alle famiglie...*].

L'ufficio Servizi Educativi del Museo è composto da [*indicare il tipo di personale coinvolto. Es.: responsabile Servizi Educativi, operatori didattici e professionalità coinvolte. Se disponibile, si può indicare un breve organigramma. Se i Servizi Educativi sono dati in concessione all'esterno, indicare chiaramente Associazione, Cooperativa o altro a cui è demandata la gestione. Comunque inserire sempre il nome del responsabile all'interno del Museo*].

12. SERVIZI SPECIALISTICI

Il Museo possiede:

- Biblioteca [*indicare se specializzata, il numero di beni librari presente, se consultabile e –nell'eventualità sia accessibile- quali siano giorni, orari e modalità di fruizione, se consultabile online, se sia previsto il prestito e con quali modalità*];
- Archivio [*indicare il tipo di documenti conservati, precisare le modalità di accesso ai documenti e riferimenti del responsabile al quale inoltrare eventuale richiesta*];
- Catalogo [*indicare se è possibile consultare le schede online o in sede, precisare a chi e con che mezzo inoltrare eventuale richiesta di consultazione con riferimento telefonico e indirizzo mail*];
- Fototeca [*indicare il tipo di immagini fotografiche, prodotti multimediali, ecc.; modalità di consultazione, eventuali riferimenti del responsabile al quale inoltrare richiesta*];
- Laboratorio di restauro [*indicare anche eventuali collaborazioni attive, in partenariato o con convenzione, di scuole o istituzioni che operano sul campo del restauro legate al Museo*];
- Laboratorio fotografico.

13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Questa sezione è fortemente soggettiva, in quanto mira a descrivere le relazioni socio-culturali sviluppate con i diversi soggetti operanti nel contesto, eventuali iniziative comuni,

forme di integrazione tariffaria, progetti di rete, ecc. è dunque evidente che ogni contesto è differente...

Di seguito si sviluppa una traccia introduttiva indicativa riferita al Museo Diocesano

Il Museo Diocesano *[indicare il nome]* punta ad essere memoria stabile del vissuto della Chiesa locale, luogo di aggregazione ecclesiale e di promozione culturale, sociale e pastorale. È fortemente legato al territorio: attraverso il percorso espositivo che si snoda all'interno delle sale, si ha infatti la possibilità di ammirare tesori ed opere d'arte tramandati nei secoli che documentano la vita religiosa, di fede e culturale di tutti i territori diocesani *[indicare quali, es le varie foranie o decanati]*. La maggior parte dei beni conservati presso il Museo rappresenta il frutto di una costante attività di ricerca e di catalogazione del patrimonio storico-artistico locale, che permette di riportare alla luce molte testimonianze dell'arte cristiana. Inoltre il Museo mira ad eliminare il rischio della dispersione, dell'accantonamento, della devoluzione di opere artistiche e di manufatti espressione di secolare religiosità attraverso il costante dialogo con i privati che intendano donare un bene significativo per la collettività.

Il Museo *[indicare il nome]* collabora con gli altri Musei cittadini *[indicare il nome]* offrendo al visitatore la possibilità di acquistare un biglietto unico *[eventuale nome del biglietto]* con le seguenti tariffe *[facoltativo indicare le tariffe]*. Il Museo propone continue attività di studio e ricerca sul contesto territoriale, in dialogo con gli altri enti e istituti *[indicare il nome]* attraverso la promozione e valorizzazione di percorsi tematici *[indicare cosa e quali...]*. Il visitatore che acquisterà il biglietto presso il Museo avrà la possibilità di visitare con tariffa ridotta il Museo *[indicare il nome]* e potrà usufruire di uno sconto del xy% nei seguenti locali: *[...possono essere sia bar-ristoranti, negozi, b&b e alberghi anche se per questi risulta più improbabile, in quanto avverrebbe l'operazione inversa per cui è il cliente dell'albergo che ha un biglietto ridotto per visitare il museo]*. Sono inoltre in essere convenzioni con *[indicare le convenzioni in essere con realtà di promozione culturale e sociale religiose, civili, private e commerciali, Università o altri Istituti scolastici]*.

14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Museo mira ad una sempre maggiore valorizzazione e promozione delle sue collezioni grazie alle collaborazioni con i vari istituti ed enti diocesani, ecclesiali e locali.

Il Museo persegue dunque i seguenti obiettivi: *[ad esempio: valorizzazione del patrimonio storico-culturale attraverso la progressiva introduzione di nuovi supporti multimediali, di video-audio guide a realtà aumentata, sala a realtà aumentata immersiva, esperienze sensoriali per gli ipovedenti]*.

Oltre a prefiggersi il raggiungimento degli standard minimi già previsti dalla normativa, il Museo si pone l'obiettivo di essere un punto di riferimento per il dialogo culturale tra le varie istituzioni del territorio.

Il Museo si impegna a intrattenere una proficua collaborazione con gli altri enti portando la propria specificità.

15. COMUNICAZIONE

Il Museo identifica nel sito web *[indicare quale...]* il principale strumento di comunicazione con il proprio pubblico e pertanto si impegna al suo costante aggiornamento. Nel sito sarà possibile reperire tutte le informazioni utili al visitatore, compresa la presente Carta dei Servizi.

Oltre a questo canale ufficiale il museo dispone dei seguenti social network: *[es Facebook, Instagram, Youtube, Tiktok, ecc]*.

Il Museo mette a disposizione le informazioni e indirizzi riferite alle specifiche competenze in materia di comunicazione *[indicazioni da fornire a seconda delle diverse organizzazioni che fanno riferimento a competenze/uffici distinti]*.

16. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi MAB è sottoposta ad aggiornamento periodico *[indicare la data dell'ultimo aggiornamento e se la revisione viene fatta ogni anno/due...]*.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi MAB è approvato dall'Ufficio competente (Ufficio Beni Culturali, Congregazione, Provincia o altro Ente incaricato) che ne verifica la conformità dei servizi e degli standard qualitativi dichiarati con quelli offerti, mentre l'approvazione della revisione deve essere sottoposta all'attenzione dell'Ordinario Diocesano o di altro Ente di eguale competenza.

ARCHIVI

1. PRESENTAZIONE ARCHIVIO

a. Elementi identificativi

- Indirizzo, città, denominazione, acronimo, sito web, email, responsabile URP, telefono, presenza sui social
- (Facebook, Instagram, Twitter)
- Eventuali altre sedi e contatti

b. Caratteristiche essenziali

Breve descrizione dell'archivio con particolare riferimento a:

- Natura giuridico-istituzionale
- Tipo di gestione (affidato a personale dipendente, cooperative, volontari...)
- Missione (conservazione e tutela del patrimonio, inventariazione, valorizzazione)
- Storia dell'archivio e dei fondi in relazione al loro ambito cronologico e territoriale (con eventuale rimando al sito web più dettagliato)
- Rapporti con il territorio e la comunità (tutela di fondi di enti, associazioni e persone legate al mondo ecclesiale)

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

- Indicare:
- come e con quali mezzi pubblici è possibile raggiungere l'archivio;
- la presenza, all'esterno della sede, di indicazioni chiare ed evidenti della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura;
- l'inserimento della struttura in strumenti di ricerca (Google Maps, etc.);
FACOLTATIVO
- la presenza di un parcheggio/garage riservato e custodito

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

I cittadini italiani e stranieri maggiorenni possono accedere all'archivio e usufruire dei suoi servizi, ovvero orientamento alla ricerca e alla consultazione degli inventari dei fondi conservati, ricerca per corrispondenza ove possibile, emissione di certificati storici, consultazione di risorse digitali, secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento.

a. Orari

- L'archivio garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla sala studio nei giorni... (indicare i giorni di apertura ed eventualmente il giorno di chiusura settimanale e i giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura) e negli orari ...
- L'archivio effettua la registrazione puntuale degli ingressi

b. Prenotazioni

- E' possibile prenotare l'accesso per alcuni servizi specifici.(ad es.consultazione materiali digitali, di difficile movimentazione ...)

- La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi (indicare modalità e contatti, telefono, sito on line etc..)
- Indicare, inoltre, la possibilità di prenotazione delle attività di laboratorio e di altre iniziative temporanee. FACOLTATIVO

c. Collegamento WI-FI

Indicare se l'archivio è o meno dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura o parzialmente.

4. ACCESSIBILITA'

Indicare se:

- l'archivio è dotato di un parcheggio riservato anche con posti auto riservati alle persone con disabilità;
- l'accesso all'archivio è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote (presenza di rampe inclinate, piattaforma elevatrice, servo scala, ingresso all'archivio e negli spazi a misura di sedia a ruote);
- nella sala studio sono a disposizione n..... posti per gli studiosi;
- il sito internet prevede la massima leggibilità per i soggetti con disabilità visiva FACOLTATIVO
- sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità;
- gli eventuali ascensori hanno una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote e se lo spazio antistante la porta a tutti i piani sia di facile accesso.

5. SPAZI AL PUBBLICO

a. Articolazione degli spazi

l'archivio si articola in: (numero di sale a disposizione dell'utenza e relative funzioni, spazi esterni).

6. IMPIANTI E SICUREZZA

- l'archivio adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e la documentazione conservata. Le sale di consultazione sono dotate di (illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative).
- l'archivio effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (impianto antintrusione e allarme, videosorveglianza, rilevazione fumi, illuminazione a norma, piano di sicurezza ed evacuazione, certificato prevenzione incendi, certificato di agibilità, certificato di idoneità statica, certificato di conformità degli impianti) .
- Il sistema di allarme è (acustico, visivo etc.), il piano di evacuazione è segnalato (indicare dove e come), le vie d'uscita conducono a (spazio interno, esterno, scala di emergenza).

7. SERVIZI DI OSPITALITA'

L'archivio è dotato di (area ristoro, guardaroba; armadietti).

8. VALORIZZAZIONE

- l'archivio si occupa di riordinare e inventariare il proprio patrimonio mediante la produzione di strumenti repertoriali sia online che a stampa
- l'archivio comunica il calendario delle proprie attività attraverso (il proprio sito web, newsletter, social quotidiani, pieghevoli etc.) l'archivio organizza esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito delle proprio patrimonio a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
- L'archivio promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo (precisare quali: convegni, presentazioni di pubblicazioni, corsi di formazione, laboratori didattici etc.)
- L'archivio è dotato di (catalogo scientifico/guida/ guida breve/ altre pubblicazioni scientifiche o divulgative) sul patrimonio. Precisare se, sulla base di una programmazione annuale, partecipa a pubblicazioni e cataloghi con altre istituzioni italiane e straniere e se promuove la pubblicazione di un periodico, bollettino, newsletter.

9. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

- L'archivio diocesano conserva oltre fondi propri (archivio di curia), fondi giunti in deposito (archivio del Capitolo cattedrale, archivi parrocchiali, etc.) o in donazione.
- Indicare il numero di fondi inventariati e dei metri lineari e/o delle unità archivistiche.
- l'eventuale esistenza di inventari o repertori informatizzati del patrimonio documentario, e se sia possibile accedere alle informazioni e alle immagini catalogate nel rispetto della normativa in materia.
- L'istituto prevede come termine per la consultazione della documentazione (indicare con precisione l'anno oppure l'intervallo di tempo indicato dall'ordinario diocesano).

10. SERVIZI EDUCATIVI

L'archivio, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: (indicare il tipo di progetti e a chi sono rivolti, es. alternanza scuola-lavoro o altre iniziative in convenzione con le scuole, seminari su contenuti specialistici). FACOLTATIVO

11.SERVIZI SPECIALISTICI

L'archivio possiede:

- Biblioteca (indicare se specializzata, il numero di beni librari presenti,e se il catalogo è consultabile on line con link e se vi è servizio di prestito);
- Servizio di riproduzione fotografica, microfilm e/o fotocopiatura di materiale librario secondo la normativa

12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Partendo dal presupposto che diversi fondi archivistici possono essere stati collocati presso sedi diverse, per vicende storiche, descrivere le relazioni sviluppate con i diversi soggetti sul territorio (parrocchie, etc.) volti alla promozione della conservazione e valorizzazione del patrimonio archivistico, ad esempio: coordinamento con altri archivi del territorio per la definizione di modalità di apertura, partecipazione a progetti di rete, programmi e attività di studio e ricerca sul contesto territoriale in collaborazione con altri soggetti e istituti interessati come musei e biblioteche diocesane, condivisione di depositi di beni e stipula di accordi di mutua cooperazione con altri luoghi della cultura pubblici o privati, etc.

13. OBIETTIVI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

L'archivio persegue i seguenti obiettivi (indicare sinteticamente il progetto culturale migliorativo dell'archivio e le finalità che si intendono raggiungere, ad esempio: catalogazione e messa a disposizione dei repertori, collaborazione con gli altri istituti MAB diocesani).

14. PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono fornire le opportune segnalazioni attraverso la modulistica di sala (oppure indicare altra modalità). L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volti al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati (indicare se esiste un registro apposito, cartaceo o online).

15. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'archivio ed è disponibile in formato cartaceo (indicare dove).

16. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (indicare la data dell'ultimo aggiornamento).

BIBLIOTECHE

PREMESSA

Ogni biblioteca ecclesiastica presente sul territorio in ottemperanza al proprio regolamento interno e alla propria caratteristica specifica: diocesana, parrocchiale, accademica, di conservazione, monasteriale, conventuale potrà possedere tutti i seguenti servizi o solo alcuni di essi.

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente agli utenti in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in sede, sia attraverso tutti i canali disponibili. Mette a disposizione la documentazione necessaria per la fruizione dei servizi sia in forma cartacea che digitale.

È possibile presentare suggerimenti, proposte, reclami presso la Direzione.

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri. Gli utenti hanno il diritto di usufruire della biblioteca osservandone le norme e nel rispetto delle persone e degli spazi. Il personale garantisce il libero accesso ai servizi e il loro funzionamento con disponibilità e cortesia nel rispetto del suo ruolo.

1. PRESENTAZIONE BIBLIOTECA

a. Elementi identificativi

- Indirizzo, città, denominazione, acronimo, sito web, email, responsabile URP, telefono, presenza sui social
- (Facebook, Instagram, Twitter)
- Eventuali altre sedi e contatti

b. Caratteristiche essenziali

Breve descrizione della biblioteca con particolare riferimento a:

- Natura giuridico-istituzionale
- Tipo di gestione (affidato a personale dipendente, cooperative, volontari...)
- Missione (conservazione e tutela del patrimonio, inventariazione, valorizzazione)
- Storia della biblioteca e descrizione dei fondi in relazione al loro ambito, alla cronologia e al territorio (con eventuale rimando al sito web più dettagliato)
- Rapporti con il territorio e la comunità (tutela di fondi di enti, associazioni e persone legate al mondo ecclesiale)

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Indicare:

- come e con quali mezzi pubblici è possibile raggiungere la biblioteca;
- la presenza, all'esterno della sede, di indicazioni chiare ed evidenti della denominazione completa dell'Istituto e degli orari di apertura;
- l'inserimento della struttura in strumenti di ricerca (Google Maps, etc.);
FACOLTATIVO
- la presenza di un parcheggio/garage riservato e custodito

- nel caso di biblioteche con grande afflusso sul territorio prevedere la segnaletica anche in altra lingua

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

I cittadini italiani e stranieri possono accedere alla biblioteca e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento.

a. Orari

- la biblioteca garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso ai fondi nei giorni... (indicare i giorni di apertura ed eventualmente il giorno di chiusura settimanale e i giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura) e negli orari ...
- La biblioteca effettua la registrazione puntuale degli ingressi FACOLTATIVO

b. Prenotazioni

- E' possibile prenotare l'accesso per alcuni servizi specifici.
- La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi (indicare modalità e contatti, telefono, sito on line etc..)
- Indicare, inoltre, la possibilità di prenotazione delle attività di laboratorio e di altre iniziative temporanee. FACOLTATIVO

c. Collegamento WI-FI

Indicare se la biblioteca è dotata di collegamento WI-FI in tutta la struttura o parzialmente. FACOLTATIVO

4. ACCESSIBILITA'

Indicare se:

- la biblioteca è dotata di un parcheggio riservato anche con posti auto ad esclusivo uso delle persone con disabilità;
- l'accesso alla biblioteca è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote (presenza di rampe inclinate, piattaforma elevatrice, servo scala, ingresso alla biblioteca e negli spazi a misura di sedia a ruote);
- nella sala studio sono a disposizione n..... posti per gli studiosi;
- il sito internet prevede la massima leggibilità per i soggetti con disabilità visiva FACOLTATIVO
- sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità;
- gli eventuali ascensori hanno una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote e se lo spazio antistante la porta a tutti i piani sia di facile accesso.

5. SPAZI AL PUBBLICO

a. Articolazione degli spazi

La biblioteca si articola in: (numero di sale e relative funzioni, spazi esterni).

6. IMPIANTI E SICUREZZA

- la biblioteca adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e la documentazione conservata. Le sale di consultazione sono dotate di (illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative).
- la biblioteca effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (impianto antintrusione e allarme, videosorveglianza, rilevazione fumi, illuminazione a norma, piano di sicurezza ed evacuazione, certificato prevenzione incendi, certificato di agibilità, certificato di idoneità statica, certificato di conformità degli impianti) .
- Il sistema di allarme è (acustico etc.), il piano di evacuazione è segnalato (indicare dove e come), le vie d'uscita conducono a (spazio interno, esterno, scala di emergenza).

7. SERVIZI DI OSPITALITA'

- la biblioteca è dotata di (area ristoro, guardaroba, armadietti)
- Tutti possono accedere alla consultazione del materiale librario, per tutti gli altri servizi è richiesta l'iscrizione gratuita. Per i minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà.
- La biblioteca garantisce l'accessibilità anche tramite l'acquisto di volumi inclusivi che permettano ad un pubblico con limitazioni fisiche di poter accedere e consultare materiale adatto alle loro necessità. (Specificare la tipologia di materiale librario inclusivo posseduto e se posto in una zona precisa della sala di consultazione)
FACOLTATIVO
- **Consultazione materiale librario, lettura e studio in sede**
La consultazione dei cataloghi e del patrimonio bibliografico e documentario è libera presso la sala di consultazione. I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente,
La biblioteca tiene conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari. Per l'antico e i libri di pregio è necessario compilare il modulo di richiesta ed esibire un documento di identità.
In caso di danni alla documentazione l'utente è tenuto al risarcimento. In caso di reato al patrimonio il nome dell'utente può essere reso noto anche ad altre biblioteche a scopo cautelativo.
- **Consultazione archivi**
La consultazione degli archivi segue la disciplina vigente italiana e quella degli archivi ecclesiastici italiani. Cosa fare per potere consultare.
- **Prestito a domicilio**
Il prestito è concesso agli iscritti per una durata...(secondo regolamento interno della biblioteca). Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.
- **Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti**

La biblioteca offre il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) in virtù della collaborazione con le altre biblioteche italiane, in regime di gratuità o secondo le disponibilità di ciascuna.

Il servizio assicura il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendoli in prestito da altri istituti culturali nel rispetto della corretta conservazione del materiale stesso.

Il servizio di document delivery (DD) offre la possibilità di ottenere documenti reperibili in altre biblioteche in Italia, che possono essere utilizzati per motivi personali, di studio o ricerca. Il servizio è soggetto alle limitazioni imposte dalla legge sul diritto d'autore vigente in materia di riproduzione e tutela del materiale bibliografico.

Il prestito interbibliotecario (ILL) e il servizio di document delivery (DD) sono garantiti a tutti gli utenti iscritti alla biblioteca. Gli utenti devono essere in possesso di tessera valida, e non sospesi dai servizi di prestito (a domicilio o interbibliotecario). Per i minori di 16 anni è richiesta l'autorizzazione da parte di chi esercita la patria potestà.

Il servizio avviene tra biblioteche.

Indicare le modalità di richiesta per il prestito interbibliotecario e il document delivery

- **Prestito interbibliotecario (ILL):**

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i periodici, le opere di consultazione, il materiale non librario e qualsiasi altra opera che il responsabile della biblioteca ritenga opportuno escludere per esigenze di tutela e salvaguardia del patrimonio.

Possono essere richiesti un massimo di documenti per utente contemporaneamente.

Agli studenti universitari in elaborazione tesi viene concesso un massimo di documenti. (secondo regolamento interno della biblioteca)

La biblioteca s'impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.

Le richieste da parte dell'utente verranno evase entro tot giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Al momento della ricezione del volume l'utente verrà prontamente avvisato secondo la modalità indicata sul modulo di richiesta. (secondo regolamento interno della biblioteca)

Qualora entro tot giorni il documento richiesto non fosse pervenuto, sarà cura del bibliotecario informare l'utente dello stato della richiesta.

Il prestito ha una durata di un quantitativo di giorni a partire dall'arrivo del testo in biblioteca, salvo diverse indicazioni da parte della biblioteca prestante. (secondo regolamento interno della biblioteca)

E' possibile richiedere una proroga che è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante.

Il ritiro potrà avvenire nell'orario di servizio, entro un numero preciso di giorni dall'avviso di disponibilità. In caso di non ritiro o di ritardo della riconsegna per un periodo superiore a un numero di giorni sono previsti un rimborso spese, anche nel caso di reciprocità, e la sospensione dal prestito per la durata di un numero preciso di giorni (secondo regolamento interno della biblioteca).

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti. In caso di danno o smarrimento l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

- **Reference, consulenza bibliografica**

La biblioteca offre un servizio in presenza e a distanza di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su quello di altri, anche attraverso sistemi remoti disponibili anche al pubblico. Il servizio di reference viene attuato durante l'orario di apertura della biblioteca e a seconda della disponibilità del bibliotecario, è consigliata la prenotazione. In caso di necessità la biblioteca effettua il servizio anche su richiesta telefonica.

I cataloghi messi a disposizione sono cartacei e online, locali, nazionali e internazionali.

- **Uso di Internet**

Nelle biblioteche in cui è previsto sono disponibili postazioni con accesso internet ad uso di studio o ricerca. Le postazioni sono ad uso esclusivo per la consultazione dei cataloghi informatizzati. In caso di postazioni occupate è prevista la formazione di liste d'attesa, con un tempo massimo di utilizzo a persona non superiore a 45 minuti. (secondo regolamento interno della biblioteca).

È divieto di installare programmi, alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni, utilizzare programmi o visitare siti che per i contenuti o immagini siano in contrasto con la finalità e la sicurezza pubblica del servizio o moralmente inaccettabili. È altresì vietato svolgere qualunque attività in contrasto con la normativa vigente, sia italiana che internazionale.

L'utente è direttamente responsabile delle attività svolte durante la connessione e riconosce che la biblioteca non è in alcun modo responsabile per contenuto, qualità, validità dell'informazione e per le azioni compiute durante l'utilizzo. In caso di uso improprio l'utente viene sospeso e/o escluso dall'accesso al servizio. La biblioteca non è in grado di assicurare agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca.

- **Servizio di riproduzione documenti**

La biblioteca permette la riproduzione del proprio patrimonio nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni relative al diritto d'autore, e successive modifiche e integrazioni, per le pubblicazioni moderne. Consente la riproduzione, dove le condizioni di conservazione del bene materiale lo permettono, del proprio patrimonio soggetto a sua tutela, come testi e documenti antichi, rari o di pregio, sia ad uso personale e di studio sia a fini commerciali, su qualunque supporto. Non è consentita qualunque riproduzione o pubblicazione, su qualsiasi supporto ed online, senza specifica autorizzazione.

- **Donazioni e Scarto:**

La biblioteca valuterà le modalità e i criteri di accettazione delle donazioni in base alla natura del fondo librario donato, alla quantità dei volumi donati e allo spazio della biblioteca ricevente.

La biblioteca potrà valutare anche un protocollo di scarto del materiale esistente seguendo le regole dello scarto della Soprintendenza di pertinenza sul territorio.

8. VALORIZZAZIONE

- La biblioteca promuove la ricerca ed è luogo d'incontro, di scambio e di partecipazione. La biblioteca organizza attività di studio e ricerca, attività didattiche, incontri culturali, conferenze, dibattiti e altre iniziative, volte a far conoscere le proprie collezioni, aspetti di storia e della cultura locale e di quella religiosa, nel rispetto della diversità e multiculturalità. Partecipa con altre istituzioni a eventi e mette

gratuitamente a disposizione di istituzioni o enti la sua sala studio per lezioni, seminari sul suo patrimonio.

- Le biblioteche ecclesiastiche contribuiscono sul territorio al lavoro di inclusione anche verso i cittadini stranieri. La biblioteca ecclesiastica attraverso i suoi servizi e la valorizzazione del suo patrimonio opera non solo per la conservazione del patrimonio culturale ecclesiastico e la sua storia ma anche per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà. (Indicare le lingue rappresentate, cosa offre il servizio, modalità di iscrizione, servizi speciali)
- la biblioteca comunica il calendario delle proprie attività attraverso (il proprio sito web, newsletter, social quotidiani, pieghevoli etc.)

9. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

- Indicare la consistenza del patrimonio della biblioteca aggiornandolo una volta l'anno in seguito alla campagna acquisti della biblioteca.
- l'eventuale presenza di fondi librari in comodato d'uso e donazioni particolari provenienti da altri Enti o Istituti
- l'eventuale presenza di fondi archivistici indicando la provenienza e la storia del fondo

10. SERVIZI EDUCATIVI

La biblioteca, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: (indicare il tipo di progetti e a chi sono rivolti, es. alternanza scuola-lavoro o altre iniziative in convenzione con le scuole, seminari su contenuti specialistici). FACOLTATIVO

11. SERVIZI SPECIALISTICI

La biblioteca possiede:

- Servizio di riproduzione fotografica, microfilm e/o fotocopiatrice di materiale librario secondo la normativa

12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Le biblioteche ecclesiastiche fanno parte di un tessuto territoriale che le vedono importanti rappresentanti dell'area culturale ecclesiale in stretto coordinamento con gli Istituti MAB ecclesiastici, inoltre con le altre biblioteche civili, laiche del territorio per la definizione di modalità di apertura, servizi offerti, partecipazione a progetti di rete, programmi e attività di studio e ricerca sul contesto territoriale in collaborazione con altri soggetti e istituti interessati come musei e archivi ecclesiastici, ma anche con altri luoghi della cultura pubblici o privati, Enti e Istituzioni di riferimento sul territorio.

13. OBIETTIVI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

La biblioteca persegue i seguenti obiettivi (indicare sinteticamente il progetto culturale migliorativo della biblioteca e le finalità che si intendono raggiungere, ad esempio: catalogazione del patrimonio librario, collaborazione con gli altri istituti MAB ecclesiastici).

14. PROPOSTE E SUGGERIMENTI

La Biblioteca accoglie dal pubblico esterno proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati (indicare se esiste un registro apposito, cartaceo o on line)

15. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet della biblioteca ed è disponibile in formato cartaceo (indicare dove).

16. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (indicare la data dell'ultimo aggiornamento).

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Di seguito le normative di riferimento su cui si basa la Carta dei Servizi MAB Triveneto:

Leggi e normative di riferimento:

- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- D.M. 10 maggio 2001 “Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei” rif. Art. 150, comma 6, D.Lgs. 112/1998;
- D.Lgs. n. 150/2009, art.11 (principio di trasparenza);
- D.Lgs. n. 198 20 dicembre 2009, art. 1, comma 1 (definizione standard di qualità);
- Delibera CIVIT 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- Delibera CIVIT 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- decreto “cresci Italia” convertito in L. n. 27/2012, art. 8, sancisce il valore vincolante delle carte dei servizi;
- D.Lgs. n. 33/2013 mod. D. Lgs. 97/2016 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, art. 32;
- D.M. 21 febbraio 2018 n. 113 “Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale”;
- D.Lgs. n. 222/2023 Art. 7 c. 1. *Le pubbliche amministrazioni che erogano **servizi** e i concessionari di pubblici **servizi** sono tenuti ad indicare nella **carta dei servizi** i livelli di qualità del **servizio** erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti,*

anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte. Art. 8 c. 1. All'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: «, nonché dalla mancata attuazione o violazione dei livelli di qualità dei servizi essenziali per l'inclusione sociale e l'accessibilità delle persone con disabilità contenuti nelle carte dei servizi oppure degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia».

Norme ISO:

Secondo la norma ISO 8402/1995: *“la Qualità è il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti”* e in questa Carta dei Servizi MAb Ecclesiastica si farà riferimento alla norma ISO 9004/2018 : *“Sistemi di gestione qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni”*

Riguardo gli Istituti Culturali ecclesiastici, si faccia riferimento a:

- Anagrafe istituti culturali ecclesiastici (AICE) esistente dal 2009:
<https://beweb.chiesacattolica.it/istituticulturali/>
- Le relazioni su *“La funzione pastorale dei musei ecclesiastici”* (Bologna, 28 ottobre 2005),
https://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_commissions/pcchc/documents/rc_com_pcchc_20051028_musei-ecclesiastici_it.html
“La funzione pastorale degli archivi ecclesiastici” (Città del Vaticano, 2 febbraio 1997)
https://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_commissions/pcchc/documents/rc_com_pcchc_19970202_archivi-ecclesiastici_it.html,
“Le biblioteche ecclesiastiche nella missione della Chiesa” (Roma, 19 marzo 1994)
https://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_commissions/pcchc/documents/rc_com_pcchc_19940319_biblioteche-ecclesiastiche_it.html.