



Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana



La Carta dei servizi

2020

CASTELLO  SFORZESCO

Indice

Presentazione

- p. 2 *La Carta dei servizi*
- p. 2 *I principi generali del servizio al pubblico*

L'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana

- p. 5 *Profilo istituzionale*
- p. 6 *Breve profilo storico*
- p. 8 *La sede*
- p. 10 *La sicurezza*
- p. 10 *La salute degli utenti e dei lavoratori*
- p. 11 *Gli orari*
- p. 11 *L'iscrizione e l'accesso alla sede*
- p. 13 *I servizi*
 - Consultazione cataloghi*
 - Consultazione in sede*
 - Informazioni bibliografiche*
 - Riproduzioni*
 - Prestito per mostre temporanee*
- p. 23 *Attività culturali*

Il dialogo con gli utenti

- p. 24 *Modalità di aggiornamento della Carta dei servizi*
- p. 24 *Suggerimenti e reclami*

Presentazione

La *Carta dei servizi*

La *Carta dei servizi* costituisce lo strumento attraverso il quale l'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana comunica con i propri utenti e si confronta con loro ai fini del miglioramento continuo delle prestazioni. La *Carta* individua in particolare i servizi che l'Istituto si impegna a erogare e indica i relativi *standard* di qualità.

I principi generali del servizio al pubblico

L'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana organizza la propria offerta di servizi nel rispetto della vigente normativa nazionale in materia di biblioteche e archivi, delle disposizioni regolamentari del Comune di Milano e delle raccomandazioni emanate dalle organizzazioni professionali di settore italiane e internazionali.

L'Istituto informa inoltre la propria attività ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, di cui si riporta qui di seguito un estratto.

In particolare svolge le attività di informazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; assicura la regolarità e continuità dei servizi; si impegna, anche attraverso il concorso degli utenti, al miglioramento continuo dei servizi, adottando le misure organizzative e gli strumenti tecnologici più idonei nei limiti delle risorse a disposizione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del
27 gennaio 1994 (estratto)

Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

L'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana

Profilo istituzionale

L'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana è un istituto culturale del Comune di Milano che organizza la propria attività interna e i propri servizi al pubblico, nel rispetto dei principi generali indicati nella sezione precedente, ai fini della conservazione, tutela e valorizzazione delle proprie collezioni.

Si pone al servizio della ricerca scientifica e della didattica nell'ambito soprattutto delle seguenti aree d'interesse: storia di Milano, storia e letteratura del periodo umanistico-rinascimentale, filologia italiana, studi danteschi e petrarcheschi, storia della miniatura, storia del libro e della stampa, storia e tecnica della legatura.

La finalità generale di valorizzazione del patrimonio è perseguita anche attraverso l'organizzazione regolare di mostre temporanee aperte al grande pubblico, di visite guidate e laboratori, nonché di conferenze divulgative e specialistiche riguardanti le diverse discipline del libro e della cultura scritta (vd. sezione *Attività culturali*).

Annesso all'Istituto è il Laboratorio di restauro di libri, documenti e legature nato nel 1978 per la necessità di garantire l'integrità del patrimonio bibliografico e archivistico. La possibilità di disporre, nel contesto di una stessa struttura, di competenze e strumenti per interventi tempestivi e corretti permette un più sicuro mantenimento dell'ordine del patrimonio.

Breve profilo storico

L'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana acquisì la sua attuale configurazione nel 1935, quando il Comune di Milano entrò in possesso del patrimonio librario della nobile famiglia milanese dei Trivulzio e decise di annetterlo al preesistente Archivio Storico Civico nei locali del Cortile della Rocchetta al Castello Sforzesco. Da allora la storia delle due raccolte, costituitesi secondo tempi e modalità del tutto differenti, è stata indissolubilmente legata.

L'Archivio Storico Civico, anche se notevolmente impoverito dai bombardamenti dell'agosto 1943, conserva ancora una cospicua mole di documenti; nella parte antica sono contenuti gli atti del Comune di Milano e del Ducato (dal 1385) mentre, nella parte moderna (fino al 1927 circa), le serie archivistiche finora versate dal Civico Archivio di deposito.

I fondi archivistici sono pervenuti secondo l'ordinamento per materie adottato tra la fine del XVIII e l'inizio del XIX secolo dall'archivista Luca Peroni. L'Archivio ha inoltre una sua biblioteca specializzata nella storia di Milano e della Lombardia, allargata agli antichi confini ducali che comprendevano zone del Piemonte e parte dell'attuale Svizzera italiana.

In epoche diverse sono stati annessi all'Istituto anche archivi privati. Di particolare interesse sono quelli di due grandi letterati lombardi, Carlo Porta e Tommaso Grossi, e la Raccolta Bianconi, costituita da disegni originali di edifici milanesi dei secoli XVI-XVIII. Notevole anche l'acquisizione di parte dell'archivio di Carlo Emilio Gadda.

La **Biblioteca Trivulziana**, una delle più rinomate biblioteche private europee fin dalla metà del XVIII secolo, fu venduta nel 1935 al Comune di Milano dal principe Luigi Alberico Trivulzio e aggregata al preesistente Archivio Storico Civico. Conserva oltre 1300 manoscritti, di cui circa 530 di epoca medievale. Il codice più antico risale al secolo VIII, mentre il più famoso è il *Libretto di appunti* di Leonardo da Vinci; notevoli sono i manoscritti danteschi, tra i quali un codice della *Commedia* del 1337 e un prezioso manoscritto trecentesco del *De vulgari eloquentia*. Gli incunaboli sono circa 1300 e tra questi figura la raccolta completa delle edizioni quattrocentesche della *Commedia* di Dante. In Istituto sono confluiti dopo il 1935 alcuni fondi librari di grande valore di provenienza privata, come la biblioteca del barone Giuseppe Weil Weiss, interessante per la presenza di preziose legature artistiche, e la raccolta Morando, comprendente opere di contenuto esoterico.

Una presentazione dell'Istituto, della sua storia e del suo patrimonio, insieme a una galleria di immagini, è disponibile nel sito web dell'Istituto all'indirizzo:



<https://trivulziana.milanocastello.it>

La sede

L'Istituto ha sede nel Cortile della Rocchetta all'interno del Castello Sforzesco.

È facilmente raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

Metropolitana: M1 (fermate Cairoli e Cadorna); M2 (fermate Cadorna e Lanza).

Autobus: 57 (fermata Foro Buonaparte); 58 (fermata Cadorna); 61 (fermata Foro Buonaparte); 94 (fermata Cadorna).

Tram: 4 (fermata Piazza Castello).

Treni: Malpensa Express e treni locali e regionali Trenord (stazione Cadorna).

L'Istituto dispone di due sale studio (sala Girolamo Morpurgo e sala Ornato Fabbriche) per complessivi 25 posti a sedere. Il loro utilizzo è riservato esclusivamente agli utenti che consultano il materiale librario e documentario dell'Istituto.



La disponibilità dei posti a sedere può essere eventualmente ridotta, in applicazione delle misure tecniche e organizzative richieste in caso di emergenza, come quella manifestatasi durante la pandemia Covid-19.

Site al pianterreno del Cortile della Rocchetta, le sale studio sono completamente accessibili anche ai portatori di handicap motorio.

Per particolari esigenze legate all'handicap è possibile contattare in anticipo l'Istituto per informazioni di dettaglio o per concordare specifiche facilitazioni.

I servizi igienici per il pubblico, compresi quelli per i portatori di handicap motorio, sono collocati nel Cortile della Rocchetta nelle immediate vicinanze della sede dell'Istituto. Per esigenze organizzative del Castello Sforzesco potrebbero essere messi a disposizione dell'utenza servizi igienici presso altra ubicazione.

All'ingresso della sala studio Girolamo Morpurgo sono disponibili armadietti con chiave per riporre gli effetti personali e tutto ciò che non può essere portato con sé in sala studio. Per il loro uso è opportuno rivolgersi al banco d'ingresso. È presente inoltre un guardaroba non custodito.

Nella sede dell'Istituto è disponibile un servizio di *wi-fi* gratuito che consente agli iscritti, a supporto della loro ricerca, di accedere a Internet con *smartphone*, *tablet* e *notebook*. Per registrarsi è necessario disporre di un cellulare con contratto telefonico italiano, sul quale ricevere le credenziali di accesso.

I siti Internet raggiungibili e navigabili sono tutti quelli previsti dalla *policy* di sicurezza adottata dal Comune di Milano in ottemperanza alle leggi vigenti. Presso l'Istituto è disponibile la *Guida facile e veloce* al servizio.



La sicurezza

L'Istituto è inserito nel programma di gestione della sicurezza del Castello Sforzesco.

È presente in tutte le sale un'adeguata segnaletica di evacuazione e una cassetta di primo soccorso; al pubblico è esposto anche l'avviso con la composizione della squadra d'intervento antincendio e di primo soccorso.

Sono svolte regolarmente, con o senza preavviso, esercitazioni antincendio e prove di evacuazione alle quali può essere chiamato a partecipare anche il pubblico eventualmente presente in sede.

In caso di emergenza e durante le esercitazioni è dovere degli utenti e di tutti i visitatori esterni attenersi con scrupolo e sollecitudine alle indicazioni del personale dell'Istituto.

La salute degli utenti e dei lavoratori

L'Istituto adotta tutte le misure tecniche e organizzative per la tutela della salute degli utenti e dei lavoratori, nel rispetto delle prescrizioni della autorità competenti in materia di salute pubblica.



In situazioni di emergenza locale e/o nazionale saranno adottate specifiche misure temporanee, di cui verrà data adeguata informazione al pubblico.

Gli orari

L'Istituto garantisce un'apertura al pubblico per almeno 12 ore settimanali.

Gli orari aggiornati e le modalità di accesso sono pubblicate sul sito ufficiale:



<https://trivulziana.milanocastello.it>

L'Istituto non si assume alcuna responsabilità per la mancata o errata segnalazione in siti non ufficiali, sebbene si impegni a monitorare regolarmente le fonti in rete al fine di evitare la diffusione di informazioni inesatte o parziali da parte di altri soggetti (vd. anche la sezione *Il dialogo con gli utenti*).

L'iscrizione e l'accesso alla sede

Per accedere ai servizi in sede è necessario iscriversi, presentando un documento di riconoscimento in corso di validità e compilando un apposito modulo di richiesta. L'iscrizione è gratuita e immediata.

I dati personali forniti dall'utente all'atto dell'iscrizione, così come le informazioni riguardanti i materiali consultati, sono custoditi dall'Istituto nel rispetto della vigente normativa sulla *privacy* e del principio deontologico relativo alla riservatezza dei contenuti delle ricerche.



IN CASO DI EMERGENZA

In caso di situazioni di emergenza, come quella manifestatasi durante la pandemia Covid-19, può essere disposta la temporanea sospensione di alcuni servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura.

Possono inoltre essere disposte misure organizzative specifiche, quali per esempio l'accesso degli utenti solo su prenotazione o il contingentamento degli ingressi.

Tempestiva comunicazione sarà data tramite tutti i canali a disposizione e in particolare nel sito web dell'Istituto:



<https://trivulziana.milanocastello.it>

I servizi

Consultazione cataloghi

Il personale dell'Istituto svolge regolare attività di descrizione del materiale archivistico e librario, perseguendo il continuo aggiornamento della catalogazione sia descrivendo *ex novo* gli esemplari di recente acquisizione e integrando le descrizioni del pregresso quando necessario sia trasferendo le stesse su nuove piattaforme.

Per il materiale archivistico gli utenti possono al momento consultare i registri cartacei disponibili in sede. Per i libri e i periodici, oltre al catalogo cartaceo a schede collocato presso il banco d'ingresso, gli utenti possono consultare in rete i seguenti cataloghi elettronici, accessibili anche in sede attraverso due postazioni dedicate:



- *Per i manoscritti*
ManusOnLine: <https://manus.iccu.sbn.it>
- *Per i libri a stampa moderni*
SBN-Polo regionale lombardo:
<https://www.biblioteche.regione.lombardia.it/vufind/Searchopacl/Home>
SBN nazionale: <http://www.sbn.it>
- *Per gli incunaboli*
ISTC: http://data.cerl.org/istc/_search
MEI: http://data.cerl.org/mei/_search
- *Per le edizioni del Cinquecento*
Edit16: <http://edit16.iccu.sbn.it>
- *Per i periodici*
ACNP: <https://acnpsearch.unibo.it>

Consultazione in sede di libri e documenti

Il patrimonio documentario e bibliografico dell'Istituto è accessibile alla consultazione in linea di principio senza limitazioni.

Le possibili eccezioni sono motivate da ragioni di tutela e buona conservazione di singoli esemplari, per le quali di volta in volta si darà opportuna spiegazione agli utenti.

In particolare, per un numero limitato di esemplari rari e preziosi la consultazione è subordinata all'approvazione della Direzione o del personale addetto al pubblico.

L'Istituto si impegna in questi casi a fornire, se esistente, la riproduzione dell'esemplare non disponibile per la consultazione diretta e a segnalare la bibliografia pubblicata.

La richiesta di materiali conservati nei depositi può avvenire, sia la mattina sia nel pomeriggio, fino a 30 minuti prima della chiusura.

Il limite massimo per la consultazione è di 4 richieste al mattino e 4 al pomeriggio.

I tempi di attesa per le richieste sono contenuti di norma entro 15 minuti. Tempi più lunghi possono essere necessari nel caso di materiale di particolare pregio o di grandi dimensioni, oppure di documentazione collocata in depositi esterni alla sede principale. I motivi di eventuali ritardi sono sempre comunicati all'utente.

Un'ampia selezione di repertori generali e specialistici è disponibile a scaffale aperto nella sala studio Girolamo Morpurgo.

Non è di norma necessario prenotare la consultazione o fissare un appuntamento, ad eccezione dei seguenti casi per i quali l'utente deve obbligatoriamente prendere contatto in anticipo con l'Istituto:

- richieste riguardanti i fondi Ornato Strade; Strade; Piano Regolatore; Majnoni; Archivio dei Musei; Gadda Garzanti; Gadda Roscioni; Gadda Citati;
- richieste per ricerche estese per le quali sia necessaria la consultazione di quantità di libri e documenti eccedenti la misura ordinaria prevista.

È comunque utile consultare sempre preventivamente il sito web dell'Istituto per conoscere eventuali restrizioni temporanee, come ad esempio l'obbligo della prenotazione o il contingentamento degli ingressi, in caso di situazioni eccezionali di emergenza (vd. p. 12).

È consigliabile inoltre prendere contatto in anticipo con l'Istituto per verificare l'effettiva disponibilità del materiale librario e documentario che si intende consultare. Infatti alcuni esemplari potrebbero essere esclusi dalla consultazione perché temporaneamente in mostra presso la sede dell'Istituto o presso altri enti, oppure perché sottoposti a interventi di manutenzione conservativa.

In particolare, per l'elenco aggiornato dei materiali in mostra si veda il sito web dell'Istituto, alla pagina *Opere in movimento*:



<https://trivulziana.milanocastello.it/it/opere-in-movimento>

Nelle sale studio l'Istituto mette a disposizione degli utenti guanti di cotone di varie misure (da restituire dopo l'utilizzo al personale in sala), lettori di filigrane in fibra ottica, lampade di Wood.

L'uso dei guanti è obbligatorio per la consultazione dei codici, degli incunaboli e dei volumi appartenenti alla sezione Rari. La Direzione può valutare l'esigenza dell'uso dei guanti anche per documenti d'archivio e volumi a stampa non appartenenti alla sezione Rari.

Nelle sale studio e in tutte le aree al pubblico è richiesto in generale un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e dell'integrità e buona conservazione del patrimonio dell'Istituto.

È possibile portare nelle sale studio libri personali previa segnalazione al personale che presidia l'ingresso e le sale studio.

La Direzione si riserva, attraverso opportuna istruttoria, di precludere definitivamente l'accesso e l'utilizzo dei servizi di consultazione per gravi e giustificati motivi, in particolare a coloro che abbiano danneggiato in qualsiasi modo i volumi, la documentazione, gli arredi o le attrezzature e che abbiano tenuto comportamenti comunque incompatibili con la gestione ordinata dei servizi, fermo restando l'obbligo per l'Istituto di segnalazione alle autorità giudiziarie nei casi stabiliti dalla legge.

La Direzione si riserva comunque di valutare se gli utenti stiano utilizzando le sale studio per effettive esigenze di studio e consultazione del materiale dell'Istituto.

Il comportamento in sala studio

Non disturbare l'attività di lettura degli altri utenti.

Non portare nelle sale studio borse e zaini, comprese le custodie dei PC portatili (da riporre negli armadietti individuali all'ingresso), così come soprabiti e cappotti (da appendere nel guardaroba all'ingresso).

Non introdurre e consumare nelle sale studio cibi e bevande.

Non usare penne, pennarelli ed evidenziatori ma solo matite.

Non usare i cellulari per ricevere o fare telefonate; gli apparecchi devono rimanere spenti ovvero opportunamente silenziati.

Non utilizzare i terminali dedicati all'interrogazione dei cataloghi per visitare siti diversi da quelli impostati.

Non lasciare cavi liberi per l'alimentazione di apparecchiature portatili che possano essere di intralcio.

Non contravvenire alle indicazioni dello staff in caso di emergenza.

Informazioni bibliografiche

L'Istituto si impegna a fornire agli utenti informazioni sul patrimonio librario e documentario sia nelle sale studio sia in remoto, a seguito di richiesta telefonica e/o via mail. Il personale verifica la presenza nei fondi dell'Istituto di materiali di cui l'utente possa fornire le signature o almeno sufficienti indicazioni atte al loro reperimento. Gli addetti di sala supportano inoltre l'utenza nell'utilizzo degli inventari e dei cataloghi descrittivi della documentazione antica conservata in sede, nonché nella consultazione degli strumenti catalografici per il reperimento di bibliografia secondaria. Eventuali informazioni relative alla storia collezionistica dei singoli documenti antichi consultati, qualora note, saranno rese disponibili con relativi riferimenti bibliografici.

Riproduzioni

L'Istituto persegue un programma di progressiva digitalizzazione di tutto il patrimonio librario e documentario conservato.

Le immagini già acquisite sono disponibili pubblicamente, nell'ambito del progetto GraficheInComune[®], all'indirizzo di rete:



<http://www.graficheincomune.it/>

Le immagini possono essere subito stampate e acquisite in formato pdf.

Per ottenere una copia delle stesse per fini di pubblicazione è necessario rivolgersi all'Istituto, scrivendo alla casella istituzionale:

c.ascbibliotrivulziana@comune.milano.it



Nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e di riproduzione dei beni culturali, l'Istituto offre inoltre ai propri utenti, per i materiali non ancora digitalizzati, una serie di possibilità alternative.

a. È disponibile in sede un **servizio di fotocopie** in bianco e nero al costo di 0,10 € (comprensivo di IVA 22%) sia per il formato A4 sia per il formato A3.

I tempi e le modalità di consegna delle fotocopie sono da concordare direttamente con il personale addetto al pubblico.

Sono esclusi dalla fotocopiatura i seguenti materiali:

Materiale librario

- manoscritti su qualunque supporto
- opere a stampa databili fino alla fine del XIX secolo
- opere deteriorate
- opere di pregio e/o particolarmente fragili o in precario stato di conservazione
- volumi di grande formato e in generale repertori ed enciclopedie
- letteratura grigia e tesi di laurea.

Materiale documentario

- documenti in pergamena
- documenti fragili e/o in precario stato di conservazione
- documenti che eccedano le misure dello *standard* A3
- inventari non pubblicati del materiale d'archivio
- materiale rilegato che presenti danni alla legatura.

Per le unità archivistiche costituite da carte sciolte la fotocopiatura è ammissibile di norma per un massimo di 20 carte per ciascun utente nell'arco di uno stesso mese.

b. È consentito inoltre agli utenti effettuare gratuitamente **riprese fotografiche di materiale a mezzi propri** senza l'uso del *flash* e di stativi e con modalità che non comportino alcun contatto fisico del dispositivo di ripresa con l'esemplare. Gli utenti sono invitati a compilare il modulo in distribuzione nelle sale studio e a prendere visione delle indicazioni contenute.

Le riprese fotografiche devono comunque essere condotte in modo tale da garantire in ogni fase la salvaguardia dell'originale ed evitare disturbo agli altri utenti.

Il personale addetto al pubblico potrebbe non accogliere la richiesta nel caso in cui non fossero assicurate le suddette condizioni.

c. È possibile infine concordare **riprese fotografiche professionali**, rivolgendosi direttamente al personale presente nelle sale studio oppure scrivendo alla casella istituzionale:

c.ascbibliotrivulziana@comune.milano.it

Qualora le **riproduzioni fotografiche, comunque ottenute, siano destinate alla pubblicazione, sia cartacea sia in rete**, l'utente deve richiedere all'Istituto una specifica autorizzazione e provvedere al pagamento, salvo le eventuali previste esenzioni, dei diritti di riproduzione secondo il tariffario vigente (deliberazione della Giunta Comunale n. 3175/2002 esecutiva dal 27.12.2002). Nella richiesta di autorizzazione vanno specificati tipologia, finalità e dati editoriali della pubblicazione.

Prestito per mostre temporanee

Al fine di garantire la tutela e la buona conservazione del materiale raro e antico e di assicurare l'integrità dell'apparato di consultazione non è previsto il servizio di prestito a domicilio.

È invece previsto il prestito a istituzioni pubbliche e private italiane e straniere per l'organizzazione di mostre temporanee nei limiti e alle condizioni stabilite dalla normativa di riferimento.

La gestione del prestito di beni culturali per esposizioni temporanee costituisce uno dei processi certificati nell'ambito del sistema di gestione qualità che il Comune di Milano ha adottato conformemente alla norma UNI EN ISO 9001 (certificato n. 12800 rilasciato dall'istituto di certificazione della qualità CERTIQUALITY).



Le istituzioni interessate possono rivolgersi alla Direzione per chiedere informazioni sulle modalità di richiesta e sulle specifiche condizioni di prestito dei beni librari e documentari appartenenti al patrimonio dell'Istituto.

Attività culturali

Mostre temporanee, conferenze divulgative e specialistiche, visite guidate e laboratori riguardanti le diverse discipline del libro e della cultura scritta costituiscono le principali modalità attraverso le quali l'Istituto persegue le proprie finalità generali (vd. sezione *Profilo istituzionale*).

Associazioni, scuole e università possono richiedere all'Istituto di effettuare visite guidate e di fruire di laboratori loro dedicati, dettagliando gli obiettivi didattici e gli interessi specifici del gruppo, al fine di consentire all'Istituto di modulare l'intervento nel modo più efficace.

Le informazioni sulle attività culturali sono pubblicate con congruo anticipo sul sito web dell'Istituto:



<https://trivulziana.milanocastello.it>

e, di volta in volta, attraverso i canali considerati più opportuni. Gli inviti sono inoltre inviati in posta cartacea e/o elettronica.

L'indirizzario per la spedizione di inviti e comunicazioni sulle attività culturali è costantemente aggiornato e gestito secondo le norme della *privacy*. Gli utenti interessati possono chiedere di essere inseriti in tale indirizzario, segnalandolo all'atto dell'iscrizione o inviando una richiesta all'Istituto, anche via mail alla casella istituzionale:
c.ascbibliotrivulziana@comune.milano.it

Con le stesse modalità i destinatari possono in ogni momento esprimere la volontà di non ricevere più le comunicazioni dell'Istituto relative alle attività culturali.

Il dialogo con gli utenti

Modalità di aggiornamento della *Carta dei servizi*

La *Carta* viene aggiornata ogni qual volta sia utile segnalare all'utenza ulteriori opportunità, nonché nuove e diverse modalità di erogazione dei servizi.

L'aggiornamento può essere necessario anche per emendare il testo da eventuali errori materiali oppure migliorare la forma espressiva o l'impaginato per rendere più chiara la comunicazione.

L'Istituto si impegna in ogni caso alla revisione della *Carta* almeno una volta ogni due anni.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti dell'Istituto sono invitati a collaborare al miglioramento continuo dei servizi e della *Carta*, comunicando i propri suggerimenti e osservazioni al personale addetto al pubblico, oppure inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo: c.ascbibliotrivulziana@comune.milano.it

Gli utenti sono altresì invitati a collaborare al monitoraggio delle fonti informative in rete che riguardano l'Istituto, segnalando in particolare l'eventuale presenza di informazioni inesatte o parziali in siti non ufficiali.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto del servizio erogato presso l'Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana e non abbia ricevuto il riscontro adeguato alle proprie osservazioni da parte del personale addetto al pubblico e dalla Direzione, può presentare un reclamo secondo le seguenti modalità:



- via web, collegandosi al portale del Comune di Milano
<https://comune.milano.it>, sezione ContattaMi.
- in formato cartaceo, compilando il “Modulo segnalazione reclamo”, in distribuzione presso l’Istituto, e consegnandolo presso gli sportelli indicati nel modulo stesso.

L’Amministrazione Comunale si impegna a rispondere al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla data di inoltro all’ufficio o servizio competente.

Annotazioni



.....

.....

.....

.....

Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana

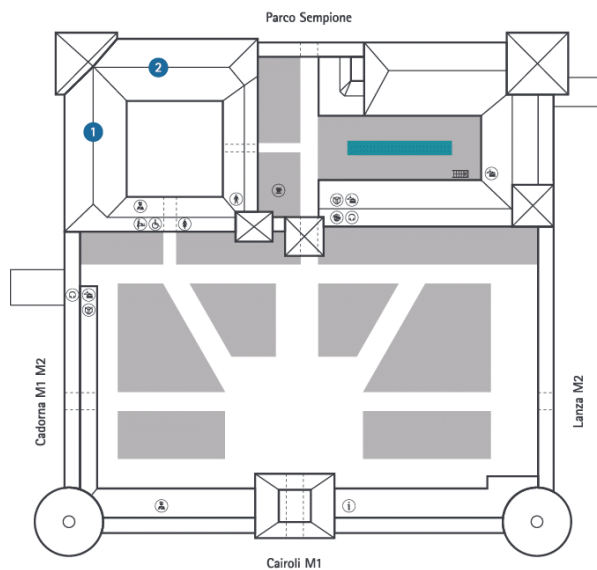
Castello Sforzesco • Cortile della Rocchetta
Tel 02.884.63696

e-mail c.ascbibliotrivulziana@comune.milano.it
sito internet <https://trivulziana.milanocastello.it>

Sala studio Girolamo Morpurgo
lunedì-venerdì: 9.00-12.00 / 13.30-16.30

Sala studio Ornato Fabbriche
lunedì-venerdì: 9.00-12.00

Responsabile
dott.ssa Isabella Fiorentini



1. Banco d'ingresso
e sala studio Girolamo Morpurgo

2. Sala studio Ornato Fabbriche

Testo aggiornato
Giugno 2020