

Area Polo Mostre e Musei Scientifici

BIBLIOTECA DEL MUSEO DI STORIA NATURALE E DELL' ACQUARIO E CIVICA STAZIONE IDROBIOLOGICA

CARTA DEI SERVIZI



SOMMARIO

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
- Uguaglianza	3
- Accessibilità	3
- Imparzialità	4
- Continuità	4
- Partecipazione	4
- Sicurezza e riservatezza	4
- Disponibilità e chiarezza	4
- Qualità dei servizi	4
-	
MISSIONE DELLA BIBLIOTECA	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	5
- Natura giuridico-istituzionale	5
- La sede	5
-	
IL PATRIMONIO	5
NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI UTENTI	6
- I diritti	6
- I doveri	6
-	
I SERVIZI	7
- Servizi al pubblico	7
- Libera riproduzione	8
- Diritto di riproduzione	8
-	
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	8
ALLEGATI	9

CHE COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso cui la Biblioteca del Museo di Storia Naturale e dell'Acquario e Civica Stazione Idrobiologica di Milano (di seguito "Biblioteca") informa gli utenti sui servizi forniti e sulle modalità per accedervi. La Biblioteca in questo modo stipula un patto con chi fruisce di tali servizi, dichiarando espressamente ciò che s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento e delle norme vigenti. La realizzazione delle migliori condizioni per la crescita culturale degli utenti rappresenta un obiettivo primario per la Biblioteca.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione, il cui scopo è instaurare un rapporto diretto tra gli utenti e la Biblioteca. La Biblioteca s'impegna pertanto a migliorare i propri servizi tramite il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. Qualora ne emergesse il bisogno, la Biblioteca si prodigherà per soddisfare le esigenze maggiormente espresse dagli utenti in conformità con la sua missione e nel rispetto della Legge dei principi fondativi e deontologici qui adottati.

Il documento si ispira a:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- l'art. 11 D. Lgs. 286/99 "*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'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e, in particolare, l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo con gli utenti;
- Manifesto UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) per le biblioteche pubbliche;
- Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions);
- Legge Regione Lombardia n. 81/1985 "*Norme in materia di biblioteche e archivi storici di enti locali o di interesse locale*";
- Codice di deontologia professionale dell'AIB (Associazione Italiana Biblioteche).

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, la Biblioteca specialistica del Museo si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza

I servizi all'utenza vengono erogati senza operare discriminazioni in base a sesso, orientamento sessuale, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizione socio-economica o altro.

Accessibilità

La struttura è in grado di garantire l'accesso a tutti gli utenti. In particolare sono predisposti ausili adatti al superamento delle barriere architettoniche per le persone con disabilità.

Imparzialità

La Biblioteca ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, consentendo loro di esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, al fine di favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

Sicurezza e riservatezza

La Biblioteca garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101). I dati dell'utente vengono custoditi secondo la legge, utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non ceduti, comunicati o diffusi a terzi. I dati personali saranno utilizzati a fini statistici.

Disponibilità e chiarezza

Il personale si relazionerà con gli utenti con gentilezza, cortesia e collaborazione, seguendo il principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Nei rapporti diretti, telefonici o epistolari con gli utenti, il personale si qualificherà con il proprio nome impegnandosi a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile.

Qualità dei servizi

La Biblioteca del Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)" e fatti propri dalla Regione Lombardia nei "Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20.12.2002); Legge Regione Lombardia n. 81/1985 "Norme in materia di biblioteche e archivi storici di enti locali o di interesse locale"; Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche; Raccomandazioni IFLA.

La Direzione e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La missione della Biblioteca è quella di favorire la conoscenza e messa a disposizione del suo patrimonio librario e archivistico, favorendo la consultazione, lo studio e la ricerca documentale e bibliografica, al fine di contribuire al progresso della scienza e alla crescita culturale della comunità.

La Biblioteca assolve alla propria missione attraverso:

- la conservazione del patrimonio, lo sviluppo delle raccolte e lo studio degli archivi documentali;
- l'aggiornamento e la messa a disposizione del patrimonio alla consultazione, allo studio e alla ricerca documentale e bibliografica;
- la promozione e la valorizzazione del patrimonio storico con visite guidate ed esposizioni in vetrine tematiche;
- iniziative culturali di divulgazione e realizzazione di attività didattiche con l'offerta di stage PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) alle scuole superiori;
- l'aggiornamento continuo nelle principali attività biblioteconomiche e archivistiche, in un quadro di continuità e regolarità dei servizi.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridico-istituzionale

La Biblioteca dipende dal Comune di Milano e ne rappresenta un bene esclusivo. Dal punto di vista organizzativo-gestionale la Biblioteca è parte integrante del Museo di Storia Naturale e fa capo all'Area Polo Mostre e Musei Scientifici della Direzione Cultura del Comune di Milano.

La sede

La Biblioteca è situata al quarto piano del Museo di Storia Naturale, in Corso Venezia 55, all'interno dei Giardini Pubblici "Indro Montanelli".

L'attuale sede è un edificio in stile eclettico costruito tra il 1892 e il 1907 su progetto dell'architetto Giovanni Ceruti. Si tratta della prima architettura museale italiana ispirata ai maggiori musei naturalistici europei della seconda metà dell'Ottocento. Il più recente restauro conservativo delle facciate è stato realizzato nel 2013.

La distribuzione attuale degli spazi della Biblioteca e l'ampliamento dei depositi risalgono alla ristrutturazione della Biblioteca negli anni Settanta.

IL PATRIMONIO

Nata nel 1838, con le prime raccolte museali e varie donazioni, nel 2015 ha assorbito il fondo della Biblioteca dell'Acquario. Il patrimonio specialistico nelle discipline naturalistiche, in antropologia ed etnografia, astronomia, storia e filosofia della scienza e museologia, risulta di interesse per un pubblico variegato di ricercatori, docenti e studenti universitari. Repertori e documenti divulgativi permettono ricerche anche a un pubblico più generalista.

Il patrimonio comprende circa 160.000 libri, di cui una preziosa sezione di libri antichi e rari (circa 1.800 volumi), testimonianza dell'evoluzione della stampa del libro naturalistico. Possiede oltre 3.200 riviste, delle quali 500 circa correnti, 3.300 carte geografiche. Si aggiungono un archivio fotografico storico di circa 9.300 documenti, databili dalla seconda metà dell'Ottocento alla seconda metà del Novecento, fondi speciali costituiti da archivi e carteggi, specialistici in materia, testimonianze dell'attività scientifica del Museo e di illustri personalità legate alla sua storia.

La Biblioteca custodisce inoltre l'archivio personale di Ludovico Geymonat, significativa raccolta per la storia e la filosofia della scienza. Nei depositi sono ospitate e consultabili anche le Biblioteche della Società Italiana di Scienze Naturali e del Centro Studi Archeologia Africana.

La Biblioteca ha un ufficio cambi, che spedisce regolarmente le riviste edite dal Museo a biblioteche, istituti, musei scientifici nazionali e internazionali, con i quali ha accordi per ricevere le loro pubblicazioni. Le riviste scientifiche pubblicate dal Museo, in co-intestazione con la Società Italiana di Scienze Naturali, sono: *Natural History Sciences*, *Memorie della Società Italiana di Scienze Naturali e del Museo Civico di Storia Naturale di Milano*, *Natura e Rivista italiana di Ornitologia-Research in Ornithology*.

NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI UTENTI

I diritti

La Biblioteca opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure e informazione agli utenti. Tutti i cittadini possono accedere liberamente e gratuitamente alla Biblioteca e usufruire dei suoi servizi in accordo con le modalità previste dal Regolamento generale degli Istituti di Cultura del Comune di Milano ed espresse nella presente Carta dei Servizi, secondo gli orari esposti nei pannelli informativi all'ingresso dell'edificio e sul sito web del Museo. Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte della Biblioteca e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative.

Gli utenti possono sporgere reclami, utilizzando la procedura messa a punto dal Comune di Milano che prevede le seguenti modalità:

- via web collegandosi al portale del Comune di Milano www.comune.milano.it, sezione ContattaMi;
- chiamare l'infoline 020202 e compilare il modulo con il supporto di un operatore;
- compilare il modulo cartaceo da consegnare al Protocollo Generale del Comune di Milano, via Larga 12, oppure all'Ufficio Protocollo di ogni Municipio.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito del Comune di Milano con il seguente percorso:

[http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sp
ortello_Reclami](http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/amministrazione/trasparente/organizzazione/Sportello_Reclami)

Lo Sportello Reclami inoltra il reclamo all'istituto competente che riceve la segnalazione e attua le procedure necessarie e si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di conferma del messaggio, secondo l'opzione prescelta dal reclamante (e-mail, lettera, fax).

L'utente può formulare segnalazioni e suggerimenti per il possibile miglioramento del servizio della Biblioteca, direttamente in sede, per iscritto o via e-mail alla casella di posta della Biblioteca: C.MSNMbiblioteca@comune.milano.it.

I doveri

Gli utenti della Biblioteca sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. I comportamenti in contrasto con tali regole possono essere motivo di allontanamento dalla Biblioteca.

All'interno della Biblioteca è inoltre vietato:

- disturbare l'attività di lettura degli altri utenti;
- portare materiali librari e archivistici fuori dalla Biblioteca;
- accedere ai locali destinati a deposito librario;
- introdurre animali se non in caso di indispensabile accompagnamento a disabili;
- portare qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio e delle strutture;
- fumare (art.51 comma 10 Legge 16.01.2003, n.3);
- consumare cibi e bevande;
- effettuare riprese audiovisive professionali (salvo autorizzazione della Direzione);
- usare il cellulare creando disturbo agli altri utenti.

I SERVIZI

Orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 13.30 alle 17.00

tel. 02 88463315, e-mail: C.MSNMbiblioteca@comune.milano.it

La Biblioteca è presente sul sito web del Museo consultabile all'indirizzo:

<http://www.comune.milano.it/museostorianaturale> dove sono pubblicate le informazioni relative alle iniziative e ai servizi, e i recapiti per comunicare con il personale della Biblioteca.

La Biblioteca adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente per garantire la sicurezza e l'incolumità del personale e dei visitatori. L'edificio è dotato di un impianto di videosorveglianza, controllato all'ingresso del Museo.

Servizi al pubblico:

- sala studio con 20 posti;
- consultazione in sede senza limite di richieste e libera per tutta la documentazione, ad esclusione del materiale archivistico per il quale è necessario prendere un appuntamento;
- consultazione dei cataloghi della Biblioteca presenti negli OPAC SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) e ACNP (Archivio Collettivo Nazionale dei periodici) mediante due terminali dedicati ubicati in sala studio;
- consultazione degli inventari a stampa dei fondi archivistici catalogati;
- consulenza bibliografica in sede;
- consulenza bibliografica e informazioni archivistiche tramite e-mail con riscontro entro 3 giorni lavorativi;
- non è previsto il servizio di prestito, ad eccezione del prestito speciale di materiale librario corrente a ricercatori, docenti e studenti universitari per 5 giorni (sono esclusi dal prestito libri rari, libri dell'Ottocento e della prima metà del Novecento);
- è previsto il prestito per mostre culturali di rilevante importanza, previa autorizzazione della Direzione e della Soprintendenza competente;
- *document delivery* di documenti in formato pdf tramite la rete NILDE, che consente di fornire all'utenza la riproduzione di documenti non posseduti dalla biblioteca, ma presenti nelle biblioteche afferenti alla rete;

- servizio di fotocopie in bianco e nero al costo di € 0,10 cadauna (comprensivo di IVA) sia per il formato A4 sia per il formato A3, nei limiti del 15% di volumi o fascicoli di periodici in commercio, nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e di riproduzione dei beni culturali; le richieste possono pervenire anche via e-mail; sono esclusi dalla fotocopiatrice tutte le pubblicazioni di pregio, opere a stampa databili fino alla fine dell'Ottocento, tesi di laurea non pubblicate, opere che possono facilmente danneggiarsi in base ai criteri di formato, stato di conservazione della carta e/o della legatura;
- visite guidate con percorsi tematici da concordare per scuole e gruppi, su prenotazione;
- sala di lettura aperta a tutti, indipendentemente dalla consultazione, anche per lo studio con libri personali;
- servizio comunale di free WI-FI per la connessione gratuita a internet di PC, tablet e smartphone.

Libera riproduzione

È consentita la libera riproduzione di beni conservati presso archivi e biblioteche in seguito all'entrata in vigore della modifica dell'art. 108 del Codice dei Beni culturali (29.08.2017). Gli utenti di archivi e biblioteche potranno fare foto libere con mezzi propri: fotocamere, smartphone o comunque mezzi che non implicino un contatto diretto con i documenti, per esempio scanner e fotocopiatrici.

La libera riproduzione si attua come indicato dalla Legge sul diritto d'autore nei limiti del 15% di volumi o fascicoli di periodici in commercio.

Diritti di riproduzione

La riproduzione fotografica dei documenti destinata a pubblicazioni a fini di lucro, sia cartacea sia in rete, è a carico dell'utenza. L'entità del pagamento per i diritti di fotoreproduzione delle immagini (non previsti solo per motivi di studio) viene stabilita secondo il tariffario vigente allegato (deliberazione G. C. n. 3175/2002, esecutiva dal 27.12.2002). L'utente deve richiedere alla Biblioteca una specifica autorizzazione, specificando tipologia, finalità e dati editoriali della pubblicazione.

In caso di riproduzioni per motivi editoriali, la Biblioteca avrà la facoltà di richiedere una copia della pubblicazione realizzata.

La fotocopiatrice e la riproduzione fotografica sono eseguibili solo presso la Biblioteca, sotto la costante vigilanza di un incaricato della Biblioteca.

Il permesso di riproduzione può essere negato per il cattivo stato di conservazione dell'opera. A ogni pagamento per fotocopie o diritti corrisponderà obbligatoriamente l'emissione di ricevuta fiscale.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta ha una validità biennale. In caso di necessità, l'aggiornamento potrà avvenire prima della scadenza dichiarata.

ALLEGATI

TARIFFE PER DIRITTI DI FOTORIPRODUZIONE DELLE IMMAGINI DI PERTINENZA DEI CIVICI ISTITUTI CULTURALI DI MILANO

Allegato alla Deliberazione G.C. n. 3175/2002, esecutiva dal 27/12/2002.

TIPOLOGIE DI RICHIESTA		TARIFFE
A	Richiesta finalizzata a studio o ricerca personali non destinati a pubblicazioni, ovvero a: pubblicazioni e realizzazioni editoriali di carattere scientifico (su qualsiasi supporto) senza fini di lucro e realizzate da musei, università, istituti di ricerca, istituti ed associazioni culturali; riviste e pubblicazioni periodiche a carattere scientifico realizzate dai suddetti istituti culturali o da case editrici che ne siano emanazione o comunque destinate ad un pubblico specialistico; cataloghi di mostre realizzate dagli istituti o per le quali le opere riprodotte siano state prestate	ESENTE
B	Richiesta destinata a realizzazioni editoriali (su qualsiasi supporto) per libri d'arte, cataloghi di mostre o simili o per la realizzazione di mostre ed altri eventi culturali	Per ogni immagine di opere uniche in b/n riprodotte € 26,00. Oltre 10 immagini € 18,00 (ciascuna). Per ogni immagine a colori € 62,00. Oltre 10 immagini € 43,50 (ciascuna). Per opere multiple in b/n € 15,50. Oltre 10 immagini € 11,00 (ciascuna). Per opere multiple a colori € 41,50. Oltre 10 immagini € 29,00 (ciascuna).
C	Richiesta destinata a realizzazioni editoriali (su qualsiasi supporto) non rientranti nelle tipologie A e B	Per ogni immagine di opere uniche in b/n € 52,00=. Oltre 10 immagini € 36,00= (ciascuna). Per ogni immagine a colori € 103,00=. Oltre 10 immagini € 72,00= (ciascuna). Per opere multiple in b/n € 26,00=. Oltre 10 immagini € 18,00= (ciascuna). Per opere multiple a colori € 52,00=. Oltre 10 immagini € 36,00= (ciascuna).
D	Richiesta destinata ad usi promozionali (che non comportino la realizzazione di pubblicazioni) e per ogni altra iniziativa non rientrante nelle tipologie A, B, C, E	Da un minimo di € 103,00= ad un massimo di € 2066,00= per ogni immagine riprodotta sia in b/n sia a colori; in questo caso la valutazione della tariffa da applicare spetterà alla Direzione dell'Istituto tenendo in debita considerazione il beneficio ed il trasferimento di valore che l'Istituto stesso attua nei confronti dei terzi.
E	Richiesta per attività concordate con l'Amministrazione Civica e disciplinate da convenzione o contratto, ove previsto il pagamento di royalties applicate sulla vendita dei prodotti realizzati utilizzando le immagini concesse	ESENTE

