



## CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DIOCESANO TRIDENTINO

### PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro; individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo. La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 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 col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;

I principi ai quali il Museo si attiene nello svolgimento della propria attività istituzionale sono:

#### *Uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

#### *Continuità*

Il Museo garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

#### *Partecipazione*

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Nell'operare le proprie scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

#### *Disponibilità e chiarezza*

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure

burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

#### *Sicurezza e riservatezza*

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. Nei diversi ambienti è presente la segnaletica relativa alle vie di fuga ed agli estintori. Le luci di sicurezza illuminano un percorso di fuga. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

#### *Efficienza ed efficacia*

Il direttore e il personale del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi. Per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA E DELLE COLLEZIONI**

Il Museo Diocesano Tridentino fu fondato nel 1903 con lo specifico intento di salvaguardare il patrimonio di arte sacra della diocesi e di porsi quale prezioso strumento didattico per la scuola di Arte sacra e Archeologia cristiana del Seminario teologico, presso il quale venne collocata la sua prima sede. Nel corso della prima guerra mondiale il Seminario venne adibito a ospedale militare; le raccolte dovettero dunque essere trasferite presso la sacrestia della Cattedrale e in altri depositi periferici. Solo nel 1963, in occasione delle celebrazioni del IV centenario del Concilio di Trento, il museo poté avere una sede adeguata nel palazzo adiacente la Cattedrale, l'antico *Palatium Episcopatus*, comunemente denominato Palazzo Pretorio. Si trattò di una sorta di rifondazione del museo che ora acquisiva una sede definitiva e centrale. Non tutti gli ambienti però erano stati restaurati e non tutte le raccolte avevano trovato adeguata sistemazione nel primo assetto espositivo. Nel 1991 pertanto si diede avvio a una nuova, radicale ristrutturazione del palazzo così da giungere nel 1995 alla ridefinizione del percorso espositivo e al nuovo allestimento.

Nel ridefinire il percorso espositivo si è cercato di proporre al visitatore un itinerario chiaro ed esaustivo che desse conto della produzione artistica sacra nella nostra diocesi. Particolare attenzione è stata riservata ad una corretta conservazione delle opere esposte, sia con il controllo di temperatura e umidità, che con un opportuno allestimento illuminotecnico. Inoltre gli ambienti sono stati resi accessibili ai disabili.

Al museo compete anche la custodia della basilica paleocristiana di San Vigilio e dei reperti rinvenuti nel corso degli scavi effettuati nel sottosuolo della Cattedrale tra il 1964 e il 1977.

A Villa Lagarina, in Palazzo Libera, è stata aperta una sede succursale.

I musei diocesani, di norma, conservano soprattutto opere in deposito, provenienti per lo più dalle chiese della diocesi e dalla cattedrale di Trento. Il deposito avviene per tutelare al meglio quei beni collocati in edifici di culto che non possono garantire condizioni ambientali e microclimatiche adeguate. Al museo sono confluite anche singole opere o intere raccolte private, donate espressamente dai rispettivi proprietari. Altri beni sono giunti alla nostra istituzione per lascito testamentario oppure in comodato gratuito.

Quasi tutte le raccolte sono state catalogate ad opera di specialisti dei diversi ambiti produttivi. Il museo sta predisponendo la catalogazione informatica dei propri beni tramite l'utilizzo del programma fornito dall'Ufficio Nazionale Beni Culturali Ecclesiastici della Conferenza Episcopale Italiana, in uso anche presso l'Ufficio inventario della diocesi. Le collezioni depositate presso il nostro museo sono le seguenti: *Arredi liturgici, Arte contemporanea, Codici, manoscritti, incunaboli, Dipinti, Disegni e stampe, Lastre fotografiche e fotografie, Numismatica, Religiosità popolare, Reperti archeologici, Ricordi diocesani, Scultura.*

## MISSIONE

Il museo è "un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto" (I.C.O.M. 2004).

Gli obiettivi principali di questa istituzione museale consistono nel

- ricevere in deposito quegli oggetti appartenenti alle chiese e ad altri enti ecclesiastici dell'Arcidiocesi di Trento, che hanno interesse storico, artistico, religioso e non possono venire conservati nel loro sito naturale per cessata funzionalità viva, per logoramento irrimediabile, oppure per grave pericolo di furto o di deterioramento;
- conservare, tutelare, studiare, documentare, incrementare, interpretare, valorizzare, promuovere, a beneficio del pubblico, il patrimonio storico artistico delle chiese della diocesi conservato presso il Museo, evidenziandone i collegamenti con il contesto d'origine;
- organizzare esposizioni temporanee per valorizzare le proprie collezioni e il patrimonio di arte sacra della diocesi;
- promuovere progetti educativi rivolti a pubblici diversi;
- cooperare con altri musei.

## SERVIZI

I principali servizi offerti dal Museo sono:

**Servizio di biglietteria, accoglienza e informazioni, servizio bookshop.** Il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al museo e conoscere le iniziative attivate. Informazioni sul museo, le sue collezioni, le pubblicazioni edite, le mostre in corso e quelle organizzate in passato, le iniziative di divulgazione e

intrattenimento, le attività educative sono consultabili sul sito [www.museodiocesano-tridentino.it](http://www.museodiocesano-tridentino.it). Nell'atrio d'ingresso sono inoltre disponibili: un punto informativo multimediale che illustra il museo e il percorso permanente, una pianta del museo, depliant, guide brevi, cataloghi del museo e di mostre passate e in corso. Nelle sale sono disponibili pannelli, schede didattiche, punti informativi multimediali. La vendita di pubblicazioni ed oggettistica museale è possibile anche inoltrando la richiesta all'indirizzo [info@museodiocesano-tridentino.it](mailto:info@museodiocesano-tridentino.it).

**Sorveglianza percorsi museali.** Il Museo è presidiato da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico.

**Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente.** L'esposizione occupa circa 1400 mq e presenta al momento circa 300 opere esposte. Sul sito del museo sono segnalate le opere temporaneamente non visibili, perché in prestito per mostre oppure in restauro. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente per sei giorni alla settimana e per sei ore almeno al giorno. Gli orari sono pubblicati sul sito web; il museo è chiuso nei giorni 1 gennaio, 6 gennaio, Pasqua, 26 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 25 dicembre e ogni martedì.

**Accesso alle opere non esposte.**

Attualmente l'accesso ai depositi per visionare opere non esposte non è consentito a personale esterno al Museo. È tuttavia possibile richiedere su appuntamento e per motivi di studio di visionare presso la sede di Palazzo Pretorio le opere conservate nei depositi, previa autorizzazione del direttore che si riserva di negarla qualora le opere richieste non fossero trasportabili a causa delle grandi dimensioni o dello stato di conservazione. La richiesta va presentata utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Museo ([scaricabile qui](#)). Il modulo, opportunamente compilato, dovrà essere inviato al Museo via fax (0461-260133), mail ([catalogazione@museodiocesano-tridentino.it](mailto:catalogazione@museodiocesano-tridentino.it)) o posta ordinaria. La presa in visione delle opere dei depositi avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

**Consultazione immagini del patrimonio conservato nel Museo.** Possono essere richieste immagini delle opere conservate presso il museo, secondo le modalità indicate nel Regolamento pubblicato sul web, compilando i moduli scaricabili dal sito. A seconda del tipo di utilizzo, il richiedente deve corrispondere una quota per diritti di riproduzione.

**Consultazione inventari, cataloghi e banca dati Inventario diocesano.** È possibile accedere su appuntamento e per motivi di studio alla consultazione di inventari e cataloghi che documentano le opere conservate in museo (parzialmente informatizzati) e alla banca dati informatizzata dell'Inventario diocesano. La richiesta va presentata utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Museo ([scaricabile qui](#)). Il modulo, opportunamente compilato, dovrà essere inviato al Museo via fax (0461-260133), mail ([catalogazione@museodiocesano-tridentino.it](mailto:catalogazione@museodiocesano-tridentino.it)) o posta ordinaria. La consultazione avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

**Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee.** Il museo concede in prestito opere appartenenti alle proprie raccolte per iniziative espositive di provato interesse scientifico,

previa autorizzazione della Soprintendenza ai Beni storico artistici della Provincia Autonoma di Trento.

**Ricerca e comunicazione degli esiti di tale attività.** Il Museo compie ricerche sul patrimonio che conserva, in stretto collegamento con il contesto di origine, e ne dà conto al pubblico con la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati).

**Mostre temporanee, eventi culturali.** Sulla base dei programmi e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza annualmente mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale.

**Attività educativa rivolta alla scuola.** Il Museo progetta e promuove attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche *online*, svolte sia in sede, sia sul territorio. Destinatari dei progetti sono studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione.

**Formazione rivolta agli insegnanti.** Il Museo organizza, autonomamente e su richiesta di singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti di ogni ordine e grado.

**Formazione permanente degli adulti.** Il Museo organizza lezioni, visite guidate, laboratori e incontri, anche in collaborazione con enti di formazione per adulti finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino.

**Consulenza.** Il Museo è disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti, ma anche alle parrocchie che volessero elaborare progetti di valorizzazione dei propri beni.

**Tirocini e stage, assistenza tesi.** Il Museo è disponibile al tutoraggio di tirocinanti dell'Università e di altri enti tramite stipula di una convenzione predisponendo progetti specifici, garantendo l'assistenza e la formazione, la verifiche sul lavoro svolto afferente alle aree disciplinari trattate dal Museo o intorno ai temi della museografia, museologia e della gestione museale. Il Museo è disponibile inoltre al tutoraggio di tesisti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato.

**Comunicazione e promozione.** Il Museo identifica nel sito web [www.museodicesanotridentino.it](http://www.museodicesanotridentino.it) il principale strumento di comunicazione con i propri pubblici. Si impegna pertanto al suo costante aggiornamento.

**Cessione di spazi e loro utilizzo degli spazi fuori orario.** Sono consentite concessione d'uso delle sale per incontri e per attività di tipo culturale, anche al di fuori dell'orario di apertura, previa autorizzazione dalla direzione del Museo.



## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative e a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni; è gratuito per talune categorie di visitatori. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite è obbligatoria la prenotazione quando è richiesto l'ausilio di una guida. È obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo telefonando ai Servizi educativi.

Mentre il Museo si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione da parte di tutti delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento:

- non fumare all'interno delle sedi museali;
- non toccare le opere e i reperti esposti;
- non utilizzare fotocamere e/o cineprese con flash;
- seguire le istruzioni del personale addetto alla sorveglianza dei percorsi museali.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami avvalersi del modulo allegato alla Carta dei Servizi e consegnarlo al personale incaricato, oppure inviare una mail indirizzandola a [museodiocesano@iol.it](mailto:museodiocesano@iol.it). Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

